



MINERD

Ministerio de Educación
República Dominicana

*VICEMINISTERIO DE SERVICIOS TÉCNICOS Y PEDAGÓGICOS
DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA*

GUÍA PRÁCTICA PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN MEDIADORES

Santo Domingo, República Dominicana

Julio de 2016





Créditos

Ministerio de Educación de la República Dominicana
Dirección de Orientación y Psicología

Título: Guía práctica para el desarrollo de competencias en mediadores
Coordinación General: Minerva R. Pérez Jiménez

Coordinación Técnica: Equipo Nacional de la Dirección de Orientación y Psicología

Elaborado por: Adriana Salcedo, Ph.D & Yves-Renée Jennings, Ph.D.

Revisión y aportes:

Equipo directivo y Técnico de la Dirección de Orientación y Psicología
Representantes de las diferentes instancias del MINERD y de instituciones participantes en el segundo taller de mediación realizado con las consultoras.

Santo Domingo, julio 2016.

Esta publicación ha sido elaborada con el apoyo técnico y financiero del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
Objetivos de la Guía Práctica y del Taller de Entrenamiento	7
¿Cuál es la Perspectiva Metodológica?	8
¿Cómo se encuentra organizado?	9
SESIÓN INTRODUCTORIA	13
MÓDULO I: ENTENDIENDO Y DESARROLLANDO COMPETENCIAS CLAVES DE UN BUEN MEDIADOR	13
Agenda	13
Objetivos	13
Breve Repaso sobre los Principios y Metodologías de la Mediación	15
Principales Pasos en un Proceso de Mediación	15
1. Fase Previa: Planificando la Mediación	15
2. Fase de Ejecución: Etapas Durante la Mediación	16
3. Fase de Evaluación y Cierre	19
Desarrollando Competencias Claves en la Mediación:	20
1. Dedicarse a la Práctica Reflexiva	20
2. Fomentar la Comunicación Eficaz y la Escucha Activa	21
3. Tratar la Asimetría de Poder y Fomentar la Colaboración	24
4. Construir la Confianza y la Empatía	26
5. Entender la Cultura	28
6. Facilitar un Proceso de Resolución de Problemas	30



MODULO II: APLICACIÓN PRÁCTICA DE COMPETENCIAS EN MEDIACIÓN 35

Objetivos	35
Agenda	35
Metodología Empleada en la Organización del Componente Práctico	37

LISTA DE ANEXOS 41

ANEXO A: Dinámicas Grupales y ejercicios Individuales	41
ANEXO B: Retroalimentación	59
ANEXO C: Juego de Roles	64
ANEXO D: Forma de Evaluación del Taller de Entrenamiento	69

LISTA DE REFERENCIAS 71

Estimado Facilitador:

Esta guía práctica ha sido diseñada para facilitar el desarrollo de las competencias necesarias que un mediador debe poseer para ayudar, de manera eficaz y exitosa, a otros en sus esfuerzos por resolver los conflictos que requieren de este tipo de intervención.

De esta manera, la guía práctica complementa el *“Manual de Entrenamiento para Facilitadores en Mediación”* elaborado para el Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) en mayo 2016. Estos dos esfuerzos en conjunto buscan la implementación del modelo de Mediación en el Sistema Educativo Dominicano, teniendo como marco de referencia el Enfoque por Competencias impulsado por el MINERD (2014), así como las *Normas del Sistema Educativo Dominicano para la Convivencia Armoniosa en los Centros Educativos Públicos y Privados* (2013) y el protocolo para la promoción de la cultura de paz y buen trato en los centros educativos.

En estas páginas podrán encontrar desarrolladas 6 áreas de competencias claves que todo mediador debe perfeccionar en su práctica de mediación, pues de su comprensión y manejo competente dependerá el éxito de sus intervenciones. De igual forma, esta guía detalla la manera en que estas destrezas pueden ser transmitidas y enseñadas en sus respectivos centros educativos. En este sentido, es importante enfatizar que esta Guía complementa al Manual de Entrenamiento.

Esta iniciativa de la Dirección de Orientación y Psicología (DOP) del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), es un esfuerzo más por impactar positivamente el entorno escolar, donde las distintas formas de violencia que surgen en la cotidianidad hacen que sea imperativo el planificar e implementar cada vez más intervenciones e instituir prácticas dedicadas a construir un entorno armónico y seguro para los niños y adolescentes del país.

El impulsar y fortalecer una convivencia armónica en los centros educativos del país es un reto importante que demanda no solo este gran esfuerzo institucional. También demanda de nosotros, los mediadores, el asegurar que todos nuestros conocimientos y competencias sean de las mejores. Los ejercicios prácticos que se presentan en esta guía están diseñados para ayudarles a iniciar su recorrido en la adquisición de estas habilidades. Sin embargo, de ustedes dependerá el perfeccionar estas competencias en la práctica y el ajustarlas a las necesidades específicas que presenta el convivir diario en cada uno de sus centros educativos.

Las autoras



Introducción

La presente guía práctica que acompaña al *Manual de Entrenamiento en Mediación* busca propiciar el desarrollo de competencias básicas necesarias para conducir procesos de mediación en el ámbito escolar, recogiendo para el efecto, los principios teóricos y metodologías empleadas por la mediación. En este sentido, provee al lector de varias herramientas claves que constituyen la base sobre la cual llevar a cabo procesos de mediación.

Con la finalidad de lograr un mejor aprendizaje de conocimientos, adquirir las competencias mencionadas y asegurar su aplicación práctica por parte de los participantes, esta guía incluye una serie de ejercicios (dinámicas grupales, individuales y plenarias) que los participantes llevarán a cabo durante el taller de desarrollo de competencias, y que han sido elaboradas tomando en cuenta los insumos recibidos en los talleres de socialización del Manual.

Es importante resaltar, que este documento guía se enfoca en el desarrollo práctico de las competencias básicas en mediación y complementa en este sentido, los principios teóricos y metodológicos expuestos en el Manual de Entrenamiento para facilitadores. Por tanto, el participante podrá hacer uso de estas dos herramientas simultáneamente, tanto en el ejercicio de su práctica mediadora, como en los entrenamientos contemplados en el proceso de formación de facilitadores contemplado en el modelo de formación en cascada diseñado por el MINERD.

Objetivos de la Guía Práctica y del Taller de Entrenamiento

Entre los objetivos principales que se persiguen con el diseño de esta guía podemos mencionar:

- Desarrollar las competencias necesarias para realizar con éxito el proceso de mediación en los centros educativos de la República Dominicana, a través de la formación de adultos mediadores
- Contribuir al establecimiento de un Sistema de Mediación Escolar que posibilite la resolución pacífica de conflictos y que contribuya en la consolidación de una cultura de paz, con mayores niveles de empatía y aceptación de la diversidad.

Finalmente, lo que se espera lograr a través del uso de esta guía práctica en conjunto con la utilización del manual de entrenamiento para facilitadores, es que los centros educativos del país cuenten con mediadores calificados que implementen el programa de Mediación como una práctica de resolución pacífica y efectiva de los conflictos que se presentan en el sector educativo dominicano.

¿Cuál es la Perspectiva Metodológica?

La Guía práctica está enfocada en la formación de adultos mediadores pertenecientes al Sector Educativo Dominicano (docentes, orientadores, personal administrativo y personal de apoyo) en dos áreas fundamentales:

- 1) El desarrollo de competencias clave para la mediación como herramienta de resolución pacífica de conflictos dentro del ámbito educativo, y
- 2) La aplicación en los centros educativos de los conocimientos y destrezas obtenidas.

Al igual que el *Manual de Entrenamiento para Facilitadores*, la Guía práctica utiliza como premisa fundamental, la idea de que la capacitación no es una vía en una sola dirección. Por el contrario, estas herramientas (manual, guía práctica y talleres de entrenamiento) han sido diseñados para generar espacios de diálogo y construcción colectiva de conocimientos, que combinen la teoría y la práctica de la mediación, con las experiencias y conocimientos previos de los participantes y del equipo Facilitador.

La Guía práctica pone especial interés en el desarrollo del componente práctico y reflexivo de la mediación, ocupándose en menor grado de la parte teórica, que se encuentra cubierta con mucho detenimiento en el *Manual de Entrenamiento para Facilitadores*.

Al reflexionar tanto sobre sus propias experiencias de capacitación, como sobre sus roles de mediadores en el ámbito escolar, los participantes contribuyen a fortalecer la experiencia colectiva de aprendizaje, logrando así una instrucción integral (teórica, práctica y reflexiva).

En este sentido, algunas de las estrategias que se emplearán para facilitar la aplicación práctica de conocimientos, así como el desarrollo de competencias incluirán:

- Las dinámicas grupales, sesiones plenarias, grabación de juego de roles y ejercicios reflexivos individuales que aporten a un mayor entendimiento de las herramientas impartidas y fomenten tanto el aprendizaje individual como el colectivo y participativo
- La utilización de material audio-visual e impreso ya existente que permita la ejemplificación, la discusión colectiva y, por ende, una aproximación crítica a las prácticas en mediación, así como una mayor asimilación de los conocimientos transmitidos
- Breves exposiciones de los facilitadores que permitan encausar las discusiones que reflejan los diferentes contenidos presentes en los 3 módulos temáticos que tiene el manual, al ser vinculadas con la realidad local

¿Cómo se encuentra organizada esta Guía?

En lo referente a su contenido, se plantean una sesión introductoria seguida de la ejecución de dos módulos temáticos que a grandes rasgos contemplan:

- **Sesión Introductoria:** realiza un breve repaso del conocimiento adquirido en mediación durante los talleres de socialización del Manual: los principios teóricos y metodologías utilizadas en la mediación.
- **MÓDULO I:** Entendiendo y desarrollando las competencias claves de un mediador efectivo
- **MÓDULO II:** Aplicación práctica de las competencias que los participantes adquirieron con la práctica de la mediación a través de la utilización de juego de roles y simulaciones

Finalmente, la guía práctica incluye una serie de anexos documentales que permiten complementar la información expuesta en los módulos y que orientaran al participante en el desarrollo de sus competencias como mediador.





SESIÓN INTRODUCTORIA Y MÓDULO I

ENTENDIENDO Y DESARROLLANDO LAS COMPETENCIAS CLAVES DE UN MEDIADOR EFECTIVO





Sesión Introductoria y Módulo I

Objetivos:

- ✓ Proporcionar una formación práctica a los participantes para que puedan desarrollar plenamente sus competencias para realizar con efectividad el proceso de la Mediación en el ámbito escolar.
- ✓ Refrescar los conocimientos adquiridos en las sesiones previas de entrenamiento sobre la utilización del Manual en Mediación.
- ✓ Establecer las pautas de trabajo para el desarrollo de las sesiones de entrenamiento
- ✓ Revisión del proceso de estructuración de una mediación y sus diferentes etapas
- ✓ Favorecer el desarrollo de dos competencias básicas para el mediador: la práctica reflexiva y la comunicación eficaz que va de la mano con la escucha activa

AGENDA SUGERIDA PARA LA SESIÓN INTRODUCTORIA Y MÓDULO I

Hora	Actividad	Responsables	Objetivos
	Bienvenida a los participantes	Facilitadores	
	Introducción de los facilitadores y los participantes (ejercicio introductorio / chequeo de expectativas)	Dinámica Grupal # 1 (Facilitadores & participantes)	Reconocer a cada participante y aprender sobre su visión
	Pre-test		
	Breve Introducción a la Guía y como está diseñada	Facilitadores	Ofrecer una panorámica sobre la estructura y contenidos del manual
	Breve repaso sobre los principios y metodologías de la Mediación	Facilitadores Y Participantes	Repaso de los fundamentos teóricos y metodológicos esenciales para el abordaje de los conflictos
	Como se estructura un proceso de mediación y sus diferentes etapas	Facilitadores	

1)	Dedicarse a la Práctica Reflexiva	Facilitadores	Revisar las principales herramientas de lenguaje que apoyan en el proceso de mediación
	Ejercicio individual # 1 (ver Anexo A) y retroalimentación (ver Anexo B)	Participantes	
2)	Lograr una Comunicación Eficaz y Escuchar Activamente	Facilitadores	Resalta la importancia de crear un ambiente de confianza y empatía con las partes
	Dinámica grupal # 4-7 (ver Anexo A) y retroalimentación (ver Anexo B)	Participantes	Aprendizaje común
	Dinámica grupal # 4-7 (ver Anexo A) y retroalimentación (ver Anexo B)	Sesión Plenaria	Aprendizaje común
	Síntesis y Cierre del Primer Día	Facilitadores	Sistematización de lo aprendido
3)	Tratando la asimetría de poder y fomentando la colaboración	Facilitadores	
	Dinámica Grupal # 8 (ver Anexo A) y Retroalimentación (ver Anexo B)	(Facilitadores & participantes)	Aprendizaje común
4)	Fomentar Confianza y Empatía	Facilitadores	Práctica para desarrollar competencias
	Dinámica Grupal # 9 (ver Anexo A) y Retroalimentación (ver Anexo B)	(Facilitadores & participantes)	Aprendizaje común
5)	Entendiendo la cultura	Facilitadores	Práctica para desarrollar competencias
	Dinámica # 10 (ver Anexo A) y Retroalimentación (ver Anexo B) en sesión plenaria	(Facilitadores & participantes)	Aprendizaje común
6)	Facilitar un Proceso de Resolución de Problemas	(Facilitadores & participantes)	Práctica para desarrollar competencias
	Dinámica Grupal # 11 (ver Anexo A) y Retroalimentación (ver Anexo B)	(Facilitadores & participantes)	Aprendizaje común

Breve Repaso sobre los Principios y Metodologías de la Mediación

En esta sesión los temas a ser cubiertos y que se encuentran desarrollados a profundidad en el *Manual de Entrenamiento para Facilitadores en Mediación* son los siguientes:

- Entender la Mediación como herramienta de resolución pacífica de conflictos aplicada al ámbito escolar
- Sus principios básicos y la metodología empleada
- Los diferentes actores involucrados en un proceso de mediación y sus roles
- Consideraciones Éticas: Imparcialidad, Confianza, Confidencialidad y Neutralidad
- Las etapas de un proceso de mediación

De los temas mencionados anteriormente, nos permitimos reproducir en esta sección, lo concerniente a la planificación, ejecución y cierre de un proceso de mediación. Consideramos importante que cada participante entienda con claridad cómo se estructura un proceso de mediación en sus diferentes etapas: planificación, ejecución y cierre.

Principales Pasos en un Proceso de Mediación

Toda mediación implica desarrollar sistemáticamente una serie de pasos para asegurar que las partes se sientan con la mejor disposición para negociar, se logre crear un clima de confianza y de entendimiento mutuo para que las partes puedan expresar sus intereses y explorar opciones para lograr acuerdos.

1) Planificando una Mediación: Fase Previa

La fase preparatoria de la mediación es tan importante como la mediación en sí, y de ésta depende en gran medida el éxito del proceso. La Guía Logística – Administrativa (Anexo C en el Manual de Entrenamiento) presenta de manera detallada los preparativos necesarios para la realización de una capacitación en mediación.

La duración de las sesiones de mediación podrá ser de aproximadamente una hora, y de ser necesario y factible, el mediador juzgará conveniente extender este período por una hora adicional, si las partes se encuentran cercanas a alcanzar un acuerdo. De igual manera, el mediador y las partes podrán acordar un calendario de encuentros dependiendo de la disponibilidad, recursos y temas a tratar.

Las acciones que el mediador tiene que realizar durante esa fase son las siguientes:

1. Hacer el contacto inicial con cada una de las partes en conflicto
2. Aprender sobre las causas del conflicto (a través de reuniones previas con las partes)
3. Recoger y analizar información (antecedentes)
4. Entender, a través del mapeo del conflicto, las causas subyacentes al mismo
5. Reflexionar sobre estrategias de resolución
6. Selección de una estrategia para orientar el proceso de mediación
7. Diseñar un plan detallado para la mediación
8. Pensar sobre maneras cómo construir la confianza y la cooperación
9. Realizar los preparativos logísticos (horarios, citas, materiales, entre otros) (ver Guía Logística)
10. Escoger el espacio físico
11. Informar a las partes sobre la fecha, hora, lugar y otros aspectos relacionados a la mediación
12. Elaborar la agenda

2) Fase de Ejecución de la Mediación

Durante las sesiones de mediación, el mediador o la mediadora debe asegurar que exista un clima de confianza entre las partes y el mediador, es decir, crear un “espacio seguro” para la mediación; formular las normas de convivencia de manera participativa para asegurar la legitimidad del proceso y aplicar la metodología y las técnicas descritas en esta guía.

Se sugiere la siguiente secuencia de acciones:

- a. Saludar a las partes al tiempo que garantiza que estén cómodamente sentadas
- b. Informar a las partes sobre el tiempo que se dedicará a la sesión
- c. Informar a las partes sobre los aspectos logísticos relacionados con el proceso
- d. Explicar a las partes el objetivo de la mediación

- e. Acordar las reglas de convivencia que gobernarán las sesiones de mediación (ver Anexo B del Manual de Entrenamiento)
- f. Solicitar a cada parte contar su historia y los problemas subyacentes al conflicto (ver recuadro a continuación sobre la “Definición del Problema”)
- g. Asegurar que las partes hablen de sus intereses y sus necesidades (ver recuadro a continuación sobre la “Definición del Problema”)
- h. Hacer un espacio para que las partes hablen de sus valores o demuestren sus emociones (sin agresión)
- i. Monitorear el ambiente con la finalidad de discernir si existen emociones que necesitan ser manejadas durante el proceso
- j. Pedir a las partes sugerencias sobre soluciones que puedan ayudar a resolver el problema (ver recuadro a continuación sobre la “Resolución del Problema”)
- k. Requerir a las partes realizar una evaluación de las soluciones sugeridas y cuales serían mutuamente aceptables para ambas partes (ver recuadro a continuación sobre la “Resolución del Problema”)
- l. Ayudar a las partes a revisar e identificar posibles obstáculos para alcanzar la solución sugerida o que no permitan el cumplimiento de los términos del acuerdo (ver recuadro a continuación sobre la “Resolución del Problema”)
- m. Preparar un borrador de acuerdo participativo, es decir, en donde las partes sientan que tienen voz y se puedan apropiar del contenido (ver recuadro a continuación sobre la “Resolución del Problema”)
- n. Pedir a cada una de las partes firmar el acuerdo
- o. Proporcionar a cada uno de ellos una copia del acuerdo
- p. Cerrar el proceso con una nota positiva y constructiva, acordando un plan de seguimiento

Etapas durante la Mediación: La definición de la situación y la solución del problema:

A. La definición del problema(s) y necesidades subyacentes al conflicto (basado en las visiones presentadas por los participantes)	1. El Mediador hace su presentación y pide a las partes lo mismo. Explica la importancia de las reglas de convivencia para que las partes las establezcan en este momento
	2. El Mediador abre el proceso de mediación al explicar sus objetivos, metas y significado
	3. El Mediador solicita a la parte A compartir su visión sobre las causas del conflicto y sus necesidades
	4. El Mediador realiza una síntesis de lo expuesto por la parte A haciendo uso del parafraseo con la finalidad de asegurar que entendió los problemas y necesidades que preocupan a la parte A, o para obtener más información
	5. El Mediador solicita a la parte B compartir su visión sobre las causas del conflicto y sus necesidades
	6. De igual forma, El Mediador sintetiza y parafrasea la visión (problemas y necesidades) expuestas por la parte B
B. Resolviendo los asuntos subyacentes al conflicto y reuniéndose con cada parte	1. El Mediador ayuda a cada parte a identificar las causas de sus problemas
	2. El Mediador hace un resumen y utiliza el parafraseo para obtener insumos de las partes
	3. El Mediador ayuda a las partes a formular opciones (ganar-ganar) y a alcanzar un mejor entendimiento de sus problemas y necesidades, así como las de la otra parte
	4. El Mediador ayuda a las partes a evaluar estas opciones
	5. El Mediador guía y acompaña a las partes cuando éstas han identificado las mejores opciones para satisfacer sus necesidades y alcanzar una fórmula ganar-ganar
	6. El Mediador ayuda a las partes a formular un acuerdo mutuo aceptable así como los asiste en la formulación de un plan de seguimiento efectivo para cada punto del acuerdo

3) Fase de Evaluación y Cierre

Durante esta fase, el mediador o mediadora deberá:

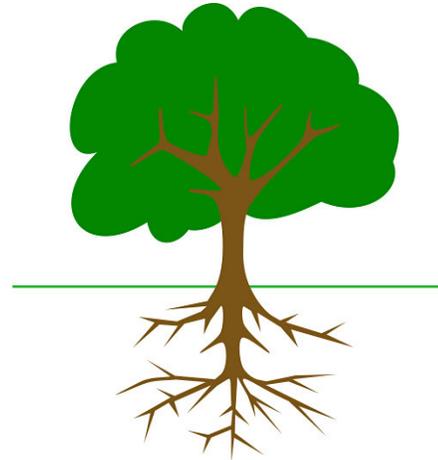
- Solicitar a las partes sus comentarios relativos a qué funcionó y qué no funcionó durante el proceso
- Sistematizar el proceso, los acuerdos alcanzados y apoyar la implementación de lo acordado
- Reflexionar sobre su rol identificando la fortalezas y debilidades a ser corregidas a futuro (esto es lo que llamamos “práctica reflexiva”, la misma que será tratada con más detalle a continuación)

Un ejemplo de forma de evaluación puede ser encontrado en el Anexo H del *Manual de Entrenamiento para Facilitadores*.

DESARROLLANDO COMPETENCIAS CLAVES EN LA MEDIACION.

Un mediador efectivo y exitoso es como un árbol saludable, que es apoyado por fuertes raíces ancladas en un ambiente sano, y constantemente alimentado con fertilizantes orgánicos adecuados. Este mediador adquiere y mantiene las competencias claves para desempeñar su función de acompañar a las partes en la búsqueda de soluciones para sus conflictos. Estas competencias son:

- 1) Dedicarse a la práctica reflexiva
- 2) Practicar la comunicación eficaz y la escucha activa
- 3) Fomentar la confianza y empatía
- 4) Entender el contexto cultural
- 5) Facilitar procesos de resolución de problemas
- 6) Tratar con la asimetría de poder y fomentar la colaboración



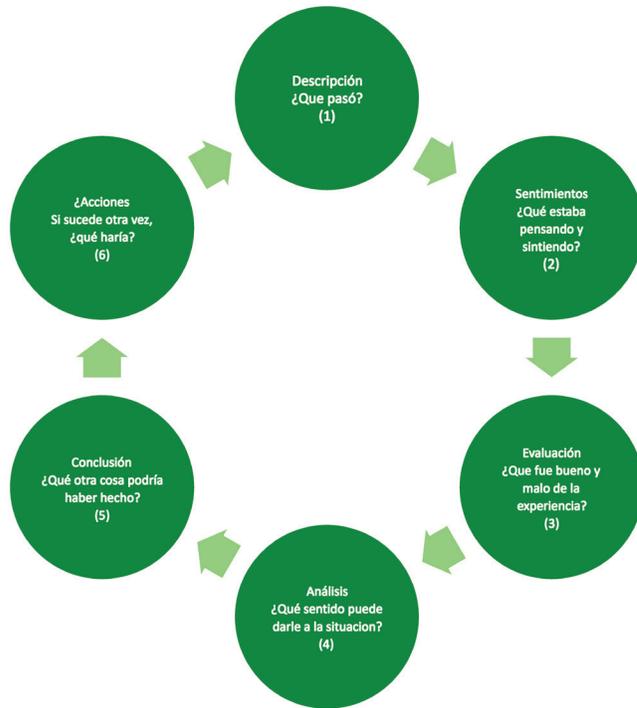
Estas técnicas de mediación no funcionan de manera aislada, ya que deberán trabajar en conjunto y ser aplicadas simultáneamente, con el fin de proveer al mediador de la capacidad de participar constructivamente en la práctica de la mediación. Los ejercicios prácticos que se presentan en esta guía están diseñados para ayudarles a iniciar su recorrido en la adquisición de estas competencias.

1. Dedicarse a la Práctica Reflexiva

La práctica reflexiva es un examen personal que nos ayuda a evaluar nuestros sentimientos, pensamientos y acciones para poder utilizarlos en nuestro propio desarrollo y / o para ayudar a otros a desarrollarse. Este proceso nos permite concentrarnos en nuestros sentimientos, puntos de vista y percepciones, así como en las de los demás para desarrollar empatía. El desarrollo de la empatía nos puede permitir: a) Ver más allá de nuestras propias acciones, sentimientos y motivaciones y b) Imaginar lo que otros podrían estar sintiendo y cómo sus puntos de vista y opiniones pueden ser diferentes. Estos factores influyen directamente en el proceso o la situación en que nos encontramos. En este sentido, y en relación con el diagrama de Gibbs que presentamos a continuación, la práctica reflexiva evoluciona a través de un circuito que implica:

- Una descripción mental de lo sucedido o de lo que está sucediendo
- Nuestros sentimientos acerca de lo que estamos pensando durante el proceso o después del proceso o situación
- Una evaluación de lo bueno y lo malo de la experiencia
- Un análisis de nuestra interpretación de la situación

- Una conclusión acerca de lo que podríamos haber hecho de manera diferente
- Un plan de acción que nos permita pensar en lo que haríamos si una situación similar se produce nuevamente



El Ciclo Reflexivo de Gibbs (1988)

Ejercicio Práctico # 1 (ver Anexo A)

Notas para Facilitadores #1

Cuando se entrena a otros, es necesario utilizar los ejercicios relacionados con la **práctica reflexiva** para aplicar las dinámicas relativas. Por eso, debe consultar la agenda del día y los anexos pertinentes para ubicar los requisitos para las dinámicas y para la retroalimentación de esas dinámicas de que las personas hayan llevado a cabo los ejercicios

2. Fomentar la Comunicación Eficaz y la Escucha Activa

Sobre la base de su trabajo realizando diversas intervenciones en conflictos, Moore (2014) afirma que la comunicación efectiva y la escucha activa son varias de las herramientas más importantes de la mediación, ya que proporcionan un profundo entendimiento de los problemas y los puntos de vista de las partes y ayudan a realizar una exploración de las soluciones mutuamente aceptables que pueden dar lugar a la resolución del conflicto. Por lo tanto, con el fin de lograr esta comprensión, la escucha activa tiene que abordar las cuestiones y los problemas implícitos en la comunicación oral; mientras que el mediador utiliza aclaraciones, parafraseo, resumen y técnicas de reflexión para ayudar a las partes a hacer frente a los problemas de comunicación. Además, puesto que la escucha activa ayuda a promover un mejor entendimiento, también puede ayudar a construir la confianza, que es fundamental para lograr un resultado exitoso en la mediación.

Para la comunicación efectiva, es imprescindible escuchar activamente, concentrarse y usar los otros sentidos – no sólo oír las palabras habladas. Escuchar no es lo mismo que oír, ya que escuchar implica usar más que los oídos. Una persona que escucha activamente escucha lo que se dice como también lo que no se dice, o lo que no se dice por completo. Escuchar activamente implica estar alerta al lenguaje corporal y a las inconsistencias entre los mensajes verbales y no verbales. Por ejemplo, si alguien dice que está feliz con su novio o novia, pero empieza a llorar, o dice que quiere la paz, pero está formando puños con sus manos, se debe entender cómo estas comunicaciones verbales y no-verbales están relacionadas.

A continuación, se ofrecen varios consejos relacionados con la comunicación efectiva y las habilidades de facilitación que el mediador necesita para adquirir y aplicar durante el proceso de mediación. Los siguientes consejos pueden ayudar a escuchar activamente, con el fin de lograr una comunicación efectiva:

- No hable o interrumpa, no se haga cargo de la conversación de la otra persona, y no complete las ideas de la otra persona
- Espere a que la persona termine, y haga preguntas, si es necesario, para aclarar o parafrasear lo que ha oído para asegurarse de que usted y el orador entienden la misma cosa
- Prepárese para escuchar, relajándose y enfocándose en lo que dice la persona que está hablando
- Ayude a la persona para que pueda hablar libremente, inclinando la cabeza o usando otros gestos para animarle a continuar, manteniendo siempre el contacto visual para demostrar su interés en el mensaje
- Intente escuchar las ideas y no sólo las palabras. Es importante entender el cuadro completo y no sólo los pedazos aislados. Quizás uno de los aspectos más difíciles cuando uno quiere escuchar activamente es unir los pedazos de información que se oyen para revelar las ideas más amplias detrás de la información compartida por la otra persona
- Sea consciente de las emociones de las otras personas
- Considere el efecto emocional de lo que está diciendo y comuníquese dentro de las normas de comportamiento aceptables para la otra persona
- Sea comprensivo cuando la otra persona habla de sus desgracias
- Haga preguntas a la persona que habla, en caso de que necesite más aclaraciones. Puede:
- Parafrasear lo que dijo la otra persona, es decir, expresar la misma idea con otras palabras
- Formular preguntas abiertas, es decir, preguntas que empiezan con las palabras ¿cómo?, ¿qué?, ¿cuándo?, ¿dónde? o ¿por qué? y que no resultan simplemente en una respuesta de sí o no, para que las personas respondan a su pregunta en sus propias palabras.

- Reformular lo que la persona le dice. Algunos ejemplos de reformulación son los siguientes:
 - ✓ “Suenan como que usted no está contento con ...”
 - ✓ “Escucho su frustración con relación a ...”
 - ✓ “Ayúdeme a entender ...”
 - ✓ “Por lo tanto, si le entiendo correctamente ...”
 - ✓ “Lo que le escucho decir es que ...”

- No haga garabatos, no juegue con sus papeles, no mire por la ventana, no limpie las uñas y no interrumpa a la persona innecesariamente, ya que estas acciones no le permiten escuchar activamente y envían mensajes negativos a la persona que está hablando.

- No formule supuestos o presuposiciones y mantenga una actitud abierta con el fin de captar las perspectivas de la otra persona de la manera más completa y precisa posible.

- Entienda la **comunicación no verbal** donde todos los gestos, las expresiones faciales y los movimientos de los ojos pueden ser importantes. **Por lo tanto, no escuche sólo con los oídos, sino también con los ojos.**

En este sentido, Gamble y Gamble (2014) señala que *“la comunicación no verbal se expresa a través de medios no lingüísticos. Se trata de las acciones o atributos de los seres humanos, incluyendo su apariencia, el uso de objetos, el sonido, el tiempo, el olfato y el manejo del espacio, que tienen un significado social compartido y transmiten significado a otros. (2014, 152)”*.

De igual forma, la comunicación no verbal también abarca otras características, por ejemplo, las expresiones de la cara, los gestos del cuerpo, y el tono de voz usado por los individuos para sustituir la palabra hablada. Este tipo de comunicación puede ser confusa ya que a veces contradice la comunicación verbal durante las interacciones entre dos o varios individuos. Para hacer frente a tal confusión, Gamble y Gamble (2014) recomiendan que cuando nos involucramos en las interacciones con los demás, tenemos que:

- ✓ Prestar atención a los mensajes no verbales expresados a través de las señales mencionadas anteriormente
- ✓ Hacer preguntas, cuando no estamos seguros acerca de las señales no verbales que estamos observando
- ✓ Entender que las señales no verbales tienen un valor comunicativo
- ✓ Asegúrese que el nivel de cercanía que buscamos vaya acorde con el comportamiento no verbal que mostramos
- ✓ Monitorear nuestro comportamiento no verbal
- ✓ Recuerde que nuestra capacidad para codificar y decodificar mensajes verbales es imperfecta y no siempre puede connotar el mensaje exacto

Notas para Facilitadores #2

Cuando se entrena a otros, es necesario utilizar los ejercicios relacionados con la **comunicación eficaz y la escucha activa** para aplicar las dinámicas relativas. Por eso, debe consultar la agenda del día y los anexos pertinentes para ubicar los requisitos para las dinámicas y para la retroalimentación de esas dinámicas de que las personas hayan llevado a cabo los ejercicios

Para cerrar el día, se sugiere realizar una discusión plenaria para aclarar cualquier duda que los participantes pudiesen tener sobre la agenda del día de hoy.

Síntesis y Cierre del Primer Día: Cerrar la discusión con dos preguntas:

- ✓ ¿Cuáles son las dos ideas o conceptos más valiosas que aprendió hoy?
- ✓ ¿Cómo va a aplicarlos?

3. Tratar la Asimetría de Poder y Fomentar la Colaboración

Autores como Hunjan y Pettit (2011,5) afirman que, básicamente, el poder es “la capacidad de las personas para lograr el cambio que desean”. En este contexto y de las intervenciones por parte de terceros, por ejemplo, en la mediación, Fisher (2011) afirma que cualquier nivel de asimetría puede conducir a resultados insatisfactorios durante la mediación, por lo que se requiere mantener el equilibrio de poder entre las partes involucradas en una negociación. No puede haber intimidación y, por el contrario, las partes deben ser empoderadas por el mediador para que expresen sus puntos de vista, emociones, hablen de sus problemas y necesidades.

Tal asimetría de poder puede manifestarse entre las partes y el mediador o entre las propias partes en conflicto. Según Fisher, la tercera parte (o mediador) necesita asegurarse de que se establezca el equilibrio de poder para lograr que las partes se sientan cómodas para participar plenamente en el proceso de una manera constructiva. Para abordar con eficacia un desequilibrio de poder, Fisher (2011) recomienda que la tercera parte (mediador) se enfoque en el proceso de una manera que promueva la colaboración entre las partes y abordar de manera no-confrontacional cualquier demostración de poder en la mediación.

En este sentido, los mediadores deben estar atentos y garantizar, sobretodo, durante las fases de resolución de problemas y de toma de decisiones del proceso de mediación, que las partes se involucren en interacciones basadas en simetría de poder. Ésta está anclada en lo que Hunjan y Pettit (2011) llaman el “poder con” (ver recuadro a continuación).

De igual manera, estos autores definen y categorizan el poder dentro del contexto de cambio social. Estos diferentes tipos de poder que poseemos como individuos, se ponen de manifiesto en la siguiente matriz que explica el significado de “poder con”, “poder para” y “poder interior” para lograr entender de mejor manera, las posibles orientaciones positivas que el poder puede alcanzar.

Manifestaciones del Poder

Expresión	¿Qué significa en la práctica?
“Poder para”: habilidad individual para actuar	Esta enraizado en la creencia de que cada individuo tiene el “poder para” hacer la diferencia
“Poder con”: hace referencia a la acción colectiva, la habilidad de actuar juntos	“Poder con” ayuda a construir puentes entre diferentes intereses , experiencias y conocimientos, y se trata de juntar recursos y estrategias
“Poder interior”: sentido individual o colectivo de autoestima, de valor y dignidad	El resaltar el “poder interior” en los individuos construye su capacidad de imaginar posibles soluciones y elevar sus aspiraciones. Es nuestro motor de cambio

Fuente: Hunjan y Pettit (2011, 11)

El recuadro de arriba comunica que el poder no siempre es negativo, por el contrario, puede ser positivo y que depende de la forma en que se expresa, es decir, a través de los pensamientos, palabras y acciones el darle esta connotación. Sin embargo, es importante recordar que el poder puede y es, muy frecuentemente, negativo, sobre todo cuando se manifiesta como “poder sobre” que, según Follett (2001), es la expresión del poder de una persona, grupo o institución sobre otra persona, otro grupo, o sobre otra institución. Este tipo de poder tiende a ser coercitivo y manipulador y no es propicio para lograr resultados constructivos durante un proceso de mediación. Fisher (2011) recuerda a los mediadores, el ser conscientes de su poder, particularmente si tienden a adoptar un estilo directivo que no se recomienda para el proceso de la mediación.

De acuerdo con la Alianza de Investigación Australiana para Niños y Jóvenes (2013), el poder del mediador implica la capacidad de fomentar la colaboración a través de la integración de las capacidades y competencias de los individuos y de los grupos. Esta integración, si se lleva a cabo de manera eficaz, tiene el potencial de combinar la experiencia, la inteligencia y el conocimiento de cada individuo, de manera que les permitan alcanzar resultados colaborativos y la apropiación del proceso. Esto a su vez, fomentará la sostenibilidad de las decisiones consensuadas y de los acuerdos. En esta visión alternativa del poder, la cuota de poder que tenemos como individuos, termina por convertirse en una nueva manera de colaborar.

Por lo tanto, con respecto al empoderamiento de las partes dentro del contexto de la mediación, es importante promover la colaboración y el “poder con” con el fin de lograr un resultado exitoso y constructivo al final del proceso de mediación. Para alcanzar ese objetivo, un mediador competente deberá promover las medidas detalladas a continuación:

Guía para desarrollar una colaboración exitosa:

1	Definir claramente el problema o situación
2	Desarrollar una visión común para el proceso colaborativo
3	Asegurar que cada parte tenga una voz y que sea tratado respetuosamente
4	Definir claramente los objetivos del proceso
5	Crear lineamiento colaborativos con suficiente flexibilidad para mantener a las partes comprometidas y empoderadas
6	Afanarse en mantener una comunicación abierta
7	Definir estrategias que serán usadas para llevar a cabo el proceso
8	Establecer y alimentar la confianza y la colaboración entre las partes
9	Ayudar a las partes a entender los beneficios de la colaboración
10	Ayudar a las partes a evaluar de manera colaborativa como las opciones consensuadas: <ul style="list-style-type: none">• Impactaran el resultado del proceso y beneficiaran a las partes• Ayudará a las partes a satisfacer sus necesidades o a solucionar su problema

Fuente: Adaptado de Strieter and Blalock (2006)

Notas para Facilitadores #3

Cuando se entrena a otros, es necesario utilizar los ejercicios relacionados con la **asimetría de poder y fomentar la colaboración** para aplicar las dinámicas relativas. Por eso, debe consultar la agenda del día y los anexos pertinentes para ubicar los requisitos para las dinámicas y para la retroalimentación de esas dinámicas de que las personas hayan llevado a cabo los ejercicios

4. Construir la Confianza y la Empatía

Autores como Hope (2010) considera que mostrar empatía por lo que las partes expresan en una negociación, es uno de los componentes más difíciles en la escucha activa, sin embargo, sin éste, las partes en conflicto, no se sentirán escuchadas y el proceso de mediación se vería amenazado.

Del mismo modo, uno de los principios fundadores de la mediación, es el transmitir un sentido de compasión auténtica a ambas partes por igual (2010,51).

Por lo tanto, es de suma importancia para el mediador colaborar con las partes para promover un clima de confianza, porque sin él, los resultados del proceso de mediación podrían ser incompletos ya que las partes se sentirían incómodas para compartir sus opiniones, necesidades y problemas y menos propensas a colaborar y a alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio. Salem (2003) recomienda ciertas competencias que los mediadores necesitan adquirir para que puedan promover la confianza durante el proceso. Éstas incluyen:

- ✓ El tratar a las partes por igual, con respeto y dignidad durante todo el proceso
- ✓ La creación de un entorno que hace que las partes se sientan cómodas y seguras
- ✓ Dejar que cada parte sepa que el mediador le escucha, entiende su problema y cómo se sienten al respecto, se preocupa por su problema, y puede servir como un recurso para ayudar a resolverlo
- ✓ Mostrando que el mediador no tiene interés en el resultado de la disputa que evitará que las partes lleguen a un acuerdo que sirve cada uno de sus intereses
- ✓ Evitar culpar, la colocación, o para juzgar a las partes
- ✓ No prescribir soluciones o decir a las partes lo que debe hacer
- ✓ Hacer preguntas no amenazantes y abiertas
- ✓ Asegurarse de que las partes entiendan el proceso de mediación
- ✓ Asegurar que las partes discutan su problema y que compartan opiniones y necesidades sin interrupción
- ✓ La protección de las partes de las amenazas, la intimidación, o la falta de respeto durante la mediación
- ✓ Demostrar consistentemente imparcialidad

El diccionario Merriam Webster define la empatía como *“la sensación de que entiende y comparte experiencias y emociones de la otra persona: la capacidad de compartir los sentimientos de otra persona”*. En este sentido, la empatía es una de las habilidades esenciales que un mediador necesita para desarrollarse y también ayudar a las partes en un proceso de mediación a desarrollarse. La colaboración no puede existir si las partes y el mediador no muestran empatía durante sus interacciones. Para desarrollar y practicar la empatía, el mediador debe poseer las habilidades señaladas a continuación y servir como un modelo de conducta que las partes pueden emular durante el proceso de mediación. Utilizando Lawrence (2016), empatía incluye lo siguiente:

- ✓ Escuchar sin interrumpir
- ✓ Escuchar con la cabeza y el corazón (las palabras y las emociones)
- ✓ Centrarse en lo que la otra persona está diciendo y el significado que tiene para ella
- ✓ Pedir aclaraciones cuando sea necesario

- ✓ Tolerar la actitud de la otra persona - sin desaprobación
- ✓ Mantener una actitud de apertura a la experiencia y la posición de los demás
- ✓ Contener el impulso de ayudar y de interrumpir
- ✓ Estar completamente presente con la otra persona
- ✓ Fomentar que la otra parte continúe su exposición hasta que haya terminado
- ✓ Reconocer las palabras y sentimientos del otro
- ✓ Esté abierto a correcciones o comentarios adicionales de la otra persona para lograr ver "la película completa"

La creación de confianza y empatía ayudará al mediador a facilitar el proceso eficazmente y a que las partes desarrollen la confianza que necesitan para que puedan colaborar con eficacia para obtener el mejor resultado del proceso de mediación y encuentren una solución consensuada a sus conflictos.

Notas para Facilitadores # 4

Cuando se entrena a otros, es necesario utilizar los ejercicios relacionados con la **confianza y la empatía** para aplicar las dinámicas relativas. Por eso, debe consultar la agenda del día y los anexos pertinentes para ubicar los requisitos para las dinámicas y para la retroalimentación de esas dinámicas de que las personas hayan llevado a cabo los ejercicios

5. Entendiendo el Contexto Cultural

Para entender un conflicto y buscar alternativas para solucionarlo, es muy importante lograr el máximo entendimiento posible del contexto socio-cultural en donde el conflicto se originó, pues de este entendimiento surgirán soluciones válidas y legítimas para las partes y sostenibles en el tiempo. La noción de cultura es muy compleja, sin embargo, para los fines de este manual, entendemos la cultura como un mapa mental que nos ayuda a entender el mundo que nos rodea y nuestro lugar en este entorno.

La cultura se alimenta tanto de influencias internas como externas, es decir se encuentra en constante movimiento. La imagen del iceberg (presentada en el *Manual de Entrenamiento*, p.19), nos sirve de metáfora para entender cómo funcionan las instituciones socio-culturales y las diferentes partes que la conforman. Los seres humanos desde nuestro nacimiento, somos socializados dentro de una cultura que nos enseña como funcionar en una determinada sociedad, que comer, como vestir, nuestros roles sociales, que es apropiado y que no lo es, entre otros elementos. La parte de iceberg que flota sobre la superficie del agua representa los comportamientos, posiciones, instituciones, costumbres y tradiciones de la sociedad en la que vivimos.

Sin embargo, cuando miramos por debajo del agua, vemos que el cuerpo del iceberg es muchas veces más grande que la parte superficial, y es en esta parte, donde se ubican las creencias y valores que dan sentido a nuestra realidad. Es el lugar donde están nuestros supuestos y presupuestos sociales, por ejemplo, las nociones de belleza, nuestra concepción del tiempo, del espacio, y sobre cómo nos relacionamos, entre otros. Es en esta zona, donde muchos de los conflictos más perdurables se originan, de ahí, que, si queremos lograr entender y encontrar soluciones a los mismos, debemos preocuparnos por llegar hasta el nivel más profundo.

Fisher (2011) afirma que las terceras partes deben poseer un muy buen entendimiento del contexto cultural donde van a mediar, así como poseer habilidades en colaboración, practica reflexiva y la capacidad de evaluar las interacciones entre dos o más partes. En este sentido, Fisher advierte que los mediadores deben abstenerse de creer que son plenamente conscientes de los supuestos de una determinada cultura, y reconocer que podrían tener un entendimiento parcial que puede llevar a desarrollar un proceso defectuoso. (2011, 171). En consecuencia, Laws (2009), considera que:

Desde una perspectiva psico-social, una cultura que es percibida como dominante, podría tener una gran influencia en la identidad de una de las partes, en las relaciones de poder durante la negociación y el nivel de con fianza durante el proceso de mediación. Dicha identidad podría hacer referencia a la raza o etnia de una persona, su religión, idioma, acento, el género o la representación sexual, así como la autoestima, su status o su posición social. La mayoría del entrenamiento de mediación basada en competencias abarca temas clásicos de equilibrio de poder, tales como, el conocimiento, o las diferencias económicas, políticas de género, así como las emociones de las partes (Laws, 2009, 164).

En este sentido, Laws (2009) resalta que un mediador sensible y culturalmente consciente debería ser/estar:

- ✓ Auto-consciente
- ✓ Introspectivo
- ✓ Recursivo (con mucha creatividad)
- ✓ Dispuesto a aprender
- ✓ Continuamente involucrado en la práctica reflexiva
- ✓ Capaz de cuestionar y criticar sus supuestos
- ✓ Receptivo a los insumos provistos por los demás
- ✓ Capaz de ver otros puntos de vista además del suyo propio
- ✓ Capaz de reconocer los patrones de comunicación entre las culturas (por ejemplo, los turnos, silencios cortos o largos, implicaciones de sonrisas y risas, tonos de voz, lenguaje corporal, expresiones faciales, gestos, etc.)
- ✓ Capaz de entender las relaciones que se dan entre el lenguaje, la cultura y el poder
- ✓ Capaz de adaptarse a los hábitos culturales de los demás, y mantener una actitud flexible abierta

Además, Laws (2009) afirma que, durante el proceso de mediación, un mediador con sensibilidad cultural debería evaluar cualquier aspecto cultural relacionado con el conflicto durante la fase preparatoria, a través del establecimiento:

- ✓ La historia entre las partes
- ✓ Sus habilidades de lenguaje
- ✓ Antecedentes culturales
- ✓ Antecedentes religiosos
- ✓ Estilos de comunicación
- ✓ Valores asociados a los asuntos tratados
- ✓ Costumbres
- ✓ Necesidades culturales (por ejemplo, arreglos de distribución de asientos, secuencia en el hablar (toma de la palabra, turnos, etc.)

Notas para Facilitadores # 5

Quando se entrena a otros, es necesario utilizar los ejercicios relacionados con el **contexto cultural** para aplicar las dinámicas relativas. Por eso, debe consultar la agenda del día y los anexos pertinentes para ubicar los requisitos para las dinámicas y para la retroalimentación de esas dinámicas de que las personas hayan llevado a cabo los ejercicios

6. Facilitar un Proceso de Resolución de Problemas

Michelle Maiese (2003) afirma que los facilitadores que guían un proceso de mediación, ayudan a las partes a analizar su problema o conflicto con el objetivo de desarrollar soluciones en un espíritu de colaboración que permitan alcanzar una resolución. En este sentido, Schwartz (2005) considera al facilitador como un líder de la discusión, que durante una facilitación, guía y lidera las discusiones de un grupo o de los individuos durante la facilitación pero garantizando que los participantes no le endosen la responsabilidad de la discusión, sean activos con la lluvia de ideas y en el abordaje de la cuestión objeto de debate o el conflicto para poder llegar a una decisión consensuada sobre cómo avanzar en la implementación de tales decisiones.

En este sentido, el enfoque principal del facilitador implica la realización de un proceso en el que las partes se sientan cómodas para conversar sobre sus problemas y formular soluciones mutuamente, mientras aseguran al mismo tiempo, que él o ella contribuya de manera positiva al proceso de manera eficiente siguiendo una estructura determinada.

Por lo tanto, es necesario que exista colaboración y confianza entre el facilitador y las partes y entre las partes. Sin embargo, el facilitador no tiene ninguna autoridad para la toma de decisiones ya que su tarea fundamental es la de guiar y acompañar el proceso, asegurando al mismo tiempo, que los objetivos de

los participantes se cumplen de manera constructiva. De acuerdo con *Restructuring Associates Inc.* (2008), un enfoque sistemático para la resolución de problemas puede ayudar a un facilitador a asistir a las partes a resolver sus conflictos y satisfacer sus necesidades de una forma consensuada. Los seis pasos de este enfoque son los siguientes:

1. Definir el problema
2. Determinar las causas subyacentes al problema
3. Desarrollar alternativas de solución
4. Seleccionar una solución
5. Implementar una solución
6. Evaluar el resultado

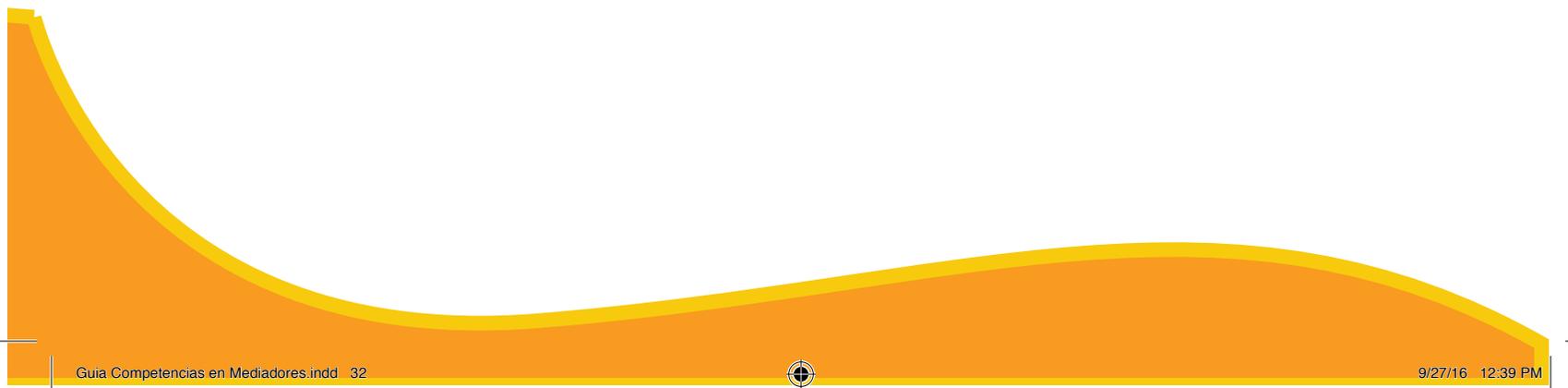
Notas para Facilitadores # 6

Cuando se entrena a otros, es necesario utilizar los ejercicios relacionados con el **proceso de resolución de problemas** para aplicar las dinámicas relativas. Por eso, debe consultar la agenda del día y los anexos pertinentes para ubicar los requisitos para las dinámicas y para la retroalimentación de esas dinámicas de que las personas hayan llevado a cabo los ejercicios

Modelo de Resolución de Problemas

Síntesis y Cierre del Segundo Día: Cerrar la discusión con dos preguntas:

- ✓ ¿Cuáles son las dos ideas o conceptos más valiosas que aprendió hoy?
- ✓ ¿Cómo va a aplicarlos?





MÓDULO II

APLICACIÓN PRÁCTICA DE COMPETENCIAS EN MEDIACIÓN





MÓDULO II

APLICACIÓN PRÁCTICA DE COMPETENCIAS EN MEDIACIÓN

Objetivos

- ✓ Entrenar a los participantes en una combinación de competencias necesarias para realizar con eficacia y éxito el proceso de la Mediación como herramienta para resolver conflictos en el sistema educativo de la República Dominicana
- ✓ Capacitar a los participantes, a través de juegos de roles, sobre cómo llevar a cabo con eficacia y éxito el proceso de la Mediación como herramienta para resolver conflictos en el sistema educativo del país
- ✓ Entrenar a los participantes en una combinación de competencias necesarias para realizar con eficacia y éxito el proceso de la Mediación como herramienta para resolver conflictos en el sistema educativo de la República Dominicana
- ✓ Capacitar a los participantes, a través de juegos de roles, sobre cómo llevar a cabo con eficacia y éxito el proceso de la Mediación como herramienta para resolver conflictos en el sistema educativo del país

AGENDA SUGERIDA

Hora	Actividad	Responsables	Objetivos
	MODULO II		
	Juego de Roles 1 (Anexo C)	Facilitadores & participantes	Práctica para desarrollar competencias

	Juego de Roles 2 (Anexo C)	Facilitadores & participantes	Práctica para desarrollar competencias
	Retroalimentación -Discusión Plenaria	Facilitadores & participantes	Aprendizaje común
	Síntesis y Cierre del Segundo Día	Facilitadores	Sistematización de lo aprendido
	Juego de Roles 3 (Anexo C)	Facilitadores & participantes	Práctica para desarrollar competencias relativas a la mediación
	Juego de Roles 4 (Anexo C)	Facilitadores & participantes	Práctica para desarrollar competencias relativas a la mediación
	Retroalimentación – Sesión Plenaria	Facilitadores & participantes	Discusión de la experiencia de los participantes durante los juegos de roles
	Juego de Roles 5 (Anexo C)	Facilitadores & participantes	Práctica para desarrollar competencias relativas a la mediación
	Retroalimentación - Sesión Plenaria	Facilitadores & participantes	Discusión de la experiencia de los participantes durante los juegos de roles
	Ejercicio personal # 11 (ver Anexo A) y Retroalimentación (ver Anexo B)	Participantes	Auto –reflexión
	Síntesis y cierre del taller - Post-test - Evaluación del Taller	Facilitadores	Sistematización de lo aprendido

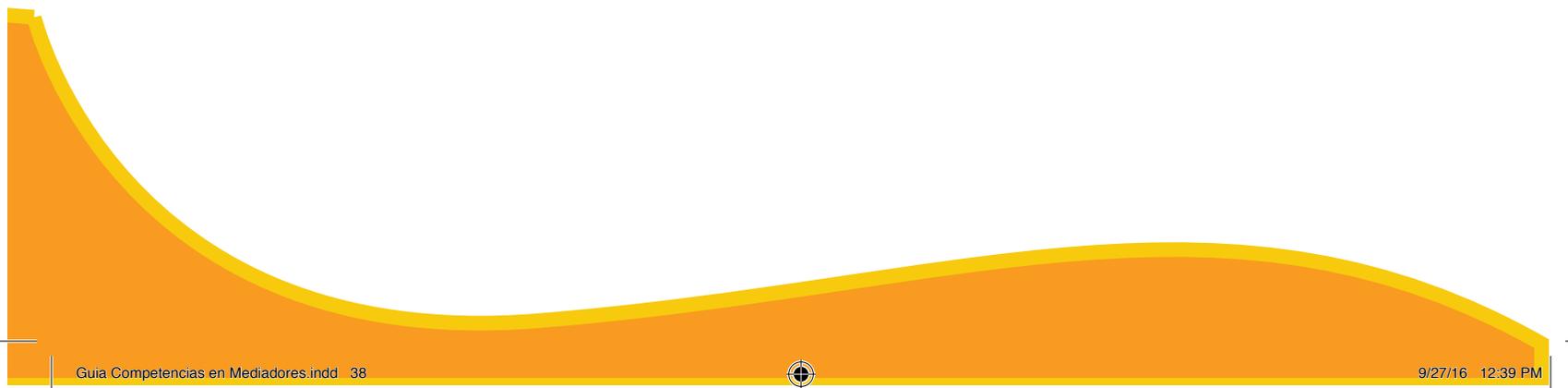
Metodología Empleada en la Organización del Componente Práctico – Juego de Roles

El diseño de la agenda y metodología de este módulo se basa en la necesidad de que cada participante en este entrenamiento obtenga el máximo de provecho al ser expuesto a un conflicto concreto y así logre desarrollar y poner a prueba sus competencias.

Siguiendo esta premisa y tomando en cuenta el total de participantes (30 personas), se plantea la siguiente metodología que incluye:

1. La creación de 5 sesiones de simulación (juego de roles¹) de aproximadamente 75-90 minutos cada una, para un total aproximado de 7 horas de entrenamiento práctico
2. La asignación de los 30 participantes en grupos de 5 personas, en las que cada grupo deberá tener:
 - un mediador
 - parte A
 - parte B
 - un relator
 - un observador
3. La práctica activa, pues cada grupo (A, B, C, D, E, F y G), deberá haber trabajado los 5 juegos de roles durante el desarrollo de este entrenamiento
4. El desarrollo de competencias a nivel individual pues cada miembro del grupo deberá haber actuado de mediador al menos una vez en un conflicto por aproximadamente 60-90 minutos
5. La rotación de roles ya que cada miembro del grupo deberá haber ocupado las otras posiciones (partes, relator y observador) al menos una vez durante este entrenamiento

1 Los Roles de Juego se encuentran incluidos en el Anexo C de esta Guía





ANEXOS





ANEXO A

DINAMICAS GRUPALES Y EJERCICIOS INDIVIDUALES

Dinámica Grupal No. 1: Dedicarse a la Práctica Reflexiva Autoevaluación: Escala modelo de manejo de conflicto basado en Modelo de Conflicto de Thomas-Kilman²

Duración sugerida: 30-45 minutos

Instrucciones. Para cada uno de los 30 enunciados siguientes, elegir A o B (encierra en un círculo), la opción que mejor describa su respuesta. A veces ni el enunciado A ni el B representará su respuesta, pero intente elegir el que parece ser más probable que sea su respuesta de manera instintiva en esa situación. Sólo usted podrá ver los resultados.

1. A. Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad de resolver el problema.
B. En lugar de negociar, en lo que no estamos de acuerdo, trato de hacer hincapié en aquellas cosas en las que ambos estemos de acuerdo.
2. A. Trato de encontrar una solución comprometida.
B. Intento hacer frente a todas mis preocupaciones y las suyas.
3. A. Normalmente, soy firme en perseguir mis metas.
B. Podría tratar de calmar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.
4. A. Trato de encontrar una solución comprometida.
B. A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de la otra persona.
5. A. Busco constantemente la ayuda de otros para encontrar una solución.
B. Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones innecesarias.
6. A. Trato de evitar la creación de momentos desagradables para mí.
B. Trato que mi posición gane.
7. A. Trato de posponer el tema hasta que haya tenido algo de tiempo para pensar en ello.
B. Doy algunos puntos de vista a cambio de otros.

2 Thomas, K. & Kilman, R. (1976), Thomas/Kilman Conflict Mode Instrument, <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dapGHdxq9Zoj:www.ucd.ie/t4cms/Conflict%2520Styles%2520Questionnaire%2520and%-2520Explanation.doc+%&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>, Retrieved June 20, 2016



8. A. Yo soy normalmente firme en conseguir mis metas.
B. Procuero que todas las preocupaciones y los problemas queden expuestos inmediatamente.
9. A. Siento que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias.
B. Hago un poco de esfuerzo para hacerlo a mi manera.
10. A. Soy firme en la consecución de mis metas.
B. Trato de encontrar una solución comprometida.
11. A. Intento conseguir que todas las preocupaciones y los problemas queden expuestos de inmediato.
B. Podría tratar de calmar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.
12. A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.
B. Dejaré que él tenga algunas de sus posiciones si él me deja tener algo de la mías.
13. A. Propongo un término medio.
B. Presiono para obtener mis puntos de vista.
14. A. Le digo mis ideas y le pregunto por las suyas.
B. Trato de mostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
15. A. Podría tratar de calmar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.
B. Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones.
16. A. Trato de no herir los sentimientos de los demás.
B. Trato de convencer a la otra persona de los méritos de mi posición.
17. A. Suelo ser firme en conseguir mis metas
B. Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones inútiles.
18. A. Si le hace feliz al otro, podría dejarle mantener sus puntos de vista.
B. Dejaré que él tenga algunas de sus posiciones si él me deja tener alguna de las mías.
19. A. Procuero tener todas las preocupaciones y los problemas expuestos inmediatamente



B. Trato de posponer el tema hasta que haya tenido tiempo para pensar en ello.

20. A. Intento trabajar inmediatamente a través de nuestras diferencias.
B. Trato de encontrar una combinación justa de las ganancias y pérdidas para los dos.
21. A. En las negociaciones, trato de ser considerado con los deseos de la otra persona.
B. Siempre se incline hacia una discusión directa del problema.
22. A. Trato de encontrar una posición que es intermedia entre la suya y la mía.
B. Hago valer mis deseos.
23. A. Muy a menudo estoy preocupada de satisfacer todos nuestros deseos.
B. Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad de resolver el problema.
24. A. Si la posición de la otra parece muy importante para él, me gustaría tratar de satisfacer sus deseos.
B. Trato de conseguir una solución comprometida.
25. A. Trato de mostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
B. Al abordar las negociaciones, trato de ser considerado con los deseos de la otra persona.
26. A. Propongo un término medio.
B. Estoy casi siempre preocupada de satisfacer todos nuestros deseos.
27. A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.
B. Si le hace feliz al otro, podría dejarle mantener sus puntos de vista.
28. A. Soy normalmente firme en conseguir mis metas.
B. Por lo general busco ayuda de la otra persona en la elaboración de una solución.
29. A. Propongo un término medio.
B. Siento que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias.
30. A. Trato de no herir los sentimientos de los demás.
B. Siempre comparto el problema con la otra persona para que podamos solucionarlo.

Sus puntuaciones en los 5 estilos de manejo de conflictos²

Ningún conjunto de puntajes lo describirá a usted perfectamente. La puntuación le proporcionará una idea sobre su estilo más preferido y menos preferido para el manejo de conflictos -- sobre su zona de confort. No siempre se enfrenta las situaciones exactamente de la misma manera; pero tampoco intenta algo diferente cada vez. Su punto de partida para la gestión de conflictos tiende a ser su zona de confort. Transfiera su puntuación de las 30 preguntas a esta hoja haciendo un círculo alrededor de las letras A o B. Luego sume cada columna para obtener una puntuación para cada estilo.

	Compitiendo (obligando)	Cooperando (solución de conflicto)	Comprometiendo (compartiendo)	Evitando (retractando)	Acomodando (suavizando)
1				A	B
2		B	A		
3	A				B
4			A		B
5		A		B	
6	B			A	
7			B	A	
8	A	B			
9	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15				B	A
16	B				A
17	A			B	
18			B		A
19		A		B	
20		A	B		
21		B			A
22	B		A		

23		A		B	
24			B		A
25	A				B
26		B	A		
27				A	B
28	A	B			
29			A	B	
30		B			A
Total					

La puntuación máxima para cualquier estilo es 12 y el marcador global total es de 30. Una puntuación de más de 6 en cualquier estilo podría indicar una preferencia para ese modo, mientras que una puntuación de menos de 6 indicaría relativo descuido. Esta es sólo una medida de un punto en el momento de su reacción a las situaciones de conflicto y no debe ser tomado como teniendo gran vigencia. La mejor manera de utilizarlo es verlo como un dispositivo de corroboración para su propia percepción de su estilo preferido. Es necesario la práctica y la aplicación si va a desarrollar sus habilidades en la resolución de conflictos.

Dinámica Grupal No. 2: Dedicarse a la Práctica Reflexiva (OPCIONAL) Reflexionando acerca de ser un coadyuvante de Reflexión sobre Citas Humanísticas³

Tipo: Ejercicio individual

Duración sugerida: 20-30 minutos

Instrucciones: Elija una de estas dos citas para su reflexión. Al reflexionar sobre esa cita, piense en:

- ¿Qué significa esta cita?
- ¿Cómo se siente acerca de la cita y por qué?
- ¿Cómo esta auto-reflexión tendrá un impacto en su comprensión de lo que eres como un mediador transformador?
- ¿Cómo podrá esta cita influir en su comportamiento futuro?
- ¿Qué va a aprender de esta auto-reflexión?

✓ *Si no actuamos, seremos seguramente arrastrados por los largos, oscuros y vergonzosos corredores del tiempo reservados para aquellos que poseen el poder sin compasión, sin moralidad, y la fuerza y sin visión. -- Dr. Martin Luther King, Jr.*

✓ *Nunca dudes que un pequeño grupo de ciudadanos reflexivos y comprometidos puede cambiar el mundo: de hecho, es la única cosa que han logrado. --- Margaret Mead*

³ Estos recursos aparecen en: Tried and True Teaching Methods to Enhance Students' Service-Learning Experience, <http://www.usf.edu/engagement/documents/s-l-reflection-activities.pdf>

Dinámica Grupal 3: Facilitar un Proceso de Resolución de Problemas: Comunicación e y Escucha Activa (OPCIONAL)

Ejercicio: Individual

Duración sugerida: 15-20 minutos

CUESTIONARIO CAPACIDAD DE ESCUCHA ACTIVA

Responder a las siguientes preguntas utilizando: (CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE)

CAPACIDAD DE ESCUCHA ACTIVA (diseñado por Andrea Mansa)*	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE
1. Tiendo a anticiparme a lo que me va a decir el otro y dejo de escucharle con la máxima atención			
2. Me es difícil recordar parte de lo que me han dicho			
3. Cuando me dicen algo en lo que no estoy de acuerdo, no puedo evitar prestar menos atención o no escuchar			
4. Mientras hablo con alguien, también atiende el teléfono y a otras personas			
5. Cuando hablo con alguien le miro a los ojos			
6. Soy capaz de resumir en pocas palabras lo que acaba de decirme mi interlocutor			
7. Intento aprender alguna cosa de lo que me dicen mis interlocutores, aunque estas parezcan sencillas			
8. Animo a mis interlocutores para que sigan hablando sobre el tema que debatimos			
9. Simulo prestar atención a la persona que me hablar			
10. Critico mentalmente las expresiones y la forma de hablar del otro, si no me agradan			
11. Cuando me hablan, mis pensamientos, consciente o inconscientemente, suelen estar en otra parte			



12. Después de una conversación/clase/sesión de formación, recuerdo la mirada, las expresiones y gestos de mis interlocutores			
13. Trato de averiguar el significado de las palabras del otro, aunque no me sean familiares			
14. Suelo pedir aclaraciones sobre aquellos temas que no comprendo bien su significado o intencionalidad			
15. Suelo impacientarme, demuestro nerviosismo y ganas de irme, si la conversación dura más de lo previsto			
16. Cuando me hablan, suelo pensar en lo que voy a contestar antes de que acaben			
17. Durante las entrevistas o después, suelo tomar notas de los temas que considero interesantes			
18. Acostumbro a demostrar mi interés, mediante signos no verbales, gestos y expresiones corporales			
19. Intento atender a las ideas principales de mis interlocutores y no a los aspectos triviales			
20. Trato de acabar algunas de las frases de las personas con quien hablo, sin esperar a que terminen			
21. Normalmente solo escucho la parte del mensaje que considero más interesante			
22. Tiendo a juzgar a los otros sólo por lo que hablan			
23. Soy capaz de centrarme en el significado de lo que dice mi interlocutor, y no en su aspecto físico			
24. Hago lo posible para que el otro se sienta cómodo			
25. Mis interlocutores me tienen por una persona que sabe escuchar			
TOTAL			

Disponible en: <https://comunicatm3.files.wordpress.com/2010/11/cuestionario-escucha-activa2.pdf>



VALORACION:

PREGUNTA	CASI NUNCA (3 PUNTOS)	A VECES (2 PUNTOS)	CASI SIEMPRE (1 PUNTO)
1			
2			
3			
4			
9			
10			
11			
15			
16			
20			
21			
22			

PREGUNTA	CASI NUNCA (1 PUNTO)	A VECES (2 PUNTOS)	CASI SIEMPRE (3 PUNTOS)
5			
6			
7			
8			
12			
13			

14			
17			
18			
19			
23			
24			
25			
TOTAL			

RESULTADOS:

- ✓ **10 a 30 puntos:** Tiene cierta resistencia a prestar atención, lo que puede ocasionarle cierta dificultad de entendimiento, tanto personal como profesional, al comunicarse con sus interlocutores.
- ✓ **31 a 60 puntos:** Su capacidad de escucha es aceptable, presta la atención adecuada y normalmente su proceso de comunicación se considera bueno.
- ✓ **61 a 75 puntos:** Sabe escuchar de forma excelente, y su relación con los demás es por lo general constructiva. Sus mensajes llegan con un alto grado de fiabilidad, sin apenas distorsiones.

Dinámica Grupal No. 4: Fomentar Comunicación Eficaz y Escucha Activa “De espaldas a la comunicación”

Duración sugerida: 20-30 minutos

Materiales: Los facilitadores proveerán de imágenes por separado a los participantes

Instrucciones:

1- En grupos de 2 personas (personas A y B), cada persona se sienta en sus sillas, pero espalda con espalda

- a. La persona B va a describir con detalles a la persona A lo que debe dibujar.
- b. El dibujante (persona A) no puede ver la imagen descrita por B.
- c. La persona A deberá hacer preguntas si no entienden la instrucción.

2- Después de 10 minutos, A y B comparan los resultados y qué tan cerca está el dibujo de A al diagrama original.

Repita el mismo ejercicio con la persona A que tenga el dibujo y B sea el dibujante.

Dinámica Grupal No. 5: Fomentar la Comunicación Eficaz y la Escucha Activa Actividad - Competencia de Comunicación – El poder del lenguaje corporal⁴

Tipo: Ejercicio plenario

Duración sugerida: 10 minutos

Instrucciones y Puesta en marcha:

1. Explicar a los participantes que van a darles una serie de instrucciones, que le gustaría que copien lo más rápido que puedas y

2. Realice las siguientes acciones como TU lo haces:

- Ponga la mano a la nariz
- Aplauda
- Levántate
- Toque su hombro
- Siéntate
- Zapatee
- Cruza los brazos
- Ponga la mano a la boca - PERO AL MISMO TIEMPO DE DECIR ESTO PONGA SU MANO EN LA NARIZ

Observe el número de miembros del grupo que copió lo que hizo en lugar de lo dicho.

4 <http://www.trainingcoursematerial.com/free-games-activities/communication-skills-activities/power-of-body-language>

Dinámica Grupal No. 6: Fomentar Comunicación Eficaz y Escucha Activa Actividad- Competencia de Comunicación – Adivine la Emoción⁵

Duración sugerida: 15 minutos

Instrucciones:

1. Coloque en una caja con 10 tarjetas, cada una de las cuales tiene una emoción particular escrita sobre ella.
2. Pedir a 10 participantes tomen una tarjeta cada uno
3. Pida a cada uno de los 10 participantes que tomen un minuto para actuar (pantomima) la emoción escrita en su tarjeta al resto de los participantes
4. Una vez que la emoción se adivina correctamente y los participantes han pasado por toda la tarjeta, discutir como grupo la importancia de estar alerta a las emociones y sentimientos que se muestran por a) el mediador y b) las partes durante el proceso de mediación

Dinámica Grupal No. 7: Fomentar Comunicación Eficaz y Escucha Activa – Solo Escucha⁶

Duración sugerida: 15 minutos

Instrucciones:

- Preparar 15 fichas, donde cada uno tiene un tema diferente.
- Haga que los participantes formen parejas.
- Pida al miembro A (el hablante) elegir a ciegas una tarjeta y luego hablar durante tres minutos sobre cómo él / ella se siente sobre el tema.
 - o Mientras él / ella habla de sus opiniones sobre el tema, la otra persona (el oyente) no puede hablar, pues el objetivo es escuchar sin hablar, sin replicar y sin hacer resúmenes de lo que se ha dicho.
 - o Después de tres minutos, el oyente tiene un minuto para recapitular sobre lo que su pareja ha dicho. Él/ella no puede debatir, estar de acuerdo o no - solamente resumir.
- Pedir a los grupos que:
 - o Intercambien los roles
 - o Intercambiar el tema (tarjeta) con otro grupo
 - o Comenzar el proceso otra vez con B siendo el hablante y A el oyente

5 <http://www.trainingcoursematerial.com/free-games-activities/communication-skills-activities/guess-the-emotion>

6 MindTools – Communication exercises - <https://www.mindtools.com/pages/article/team-building-communication.htm>

Dinámica Grupal No. 8: Tratar Con Asimetría de Poder y Fomentar Colaboración

Formación de grupos: Grupos de tres personas, donde una persona será el facilitador.

Duración sugerida: 35 minutos

Antecedentes del ejercicio: El facilitador está liderando un proceso en el que dos individuos de poder socio-económico desigual tienen que participar en un proceso de colaboración para hacer frente a sus respectivos temas, así que, sus problemas se pueden resolver de manera equitativa, donde los individuos se sienten capaces de compartir sus puntos de vista, necesidades y llegar con opciones que pueden ayudar al proceso y llegar a un resultado positivo para ambos. Sin embargo, desde el comienzo del proceso, el facilitador se da cuenta que el individuo más poderoso es irrespetuoso, arrogante y se puso en evidencia por sí mismo, mientras que la otra parte más débil dio señales visibles de baja autoestima. Durante su entrevista previa a la mediación con cada uno de ellos, el individuo potente voz que tiene la victoria a toda costa porque la otra persona es nadie, no tiene una posición social y no tiene nada que perder si sus necesidades no son satisfechas como consecuencia del proceso.

El facilitador como mediador, sabe que la falta de respeto y colaboración, baja autoestima y las actitudes y comportamientos inaceptables dificultarán enormemente el proceso. Al comienzo de la mediación, se trabajó con los individuos en el establecimiento de las reglas básicas de convivencia que ayudarán a promover la confianza y la igualdad durante la mediación. Sin embargo, el individuo más fuerte empezó a faltar el respeto a la parte más débil, al referirse a su poder socioeconómico. Para hacer frente a la situación, decide dejar la mediación y llamar a un comité (caucus), una reunión donde nos encontramos con cada uno de los individuos.

Las instrucciones para la persona con mayor poder socioeconómico: Usted actúa de una manera irrespetuosa, que no sigue las reglas del juego.

Las instrucciones para la persona con menos poder socioeconómico: Usted actúa de una manera que demuestre que tiene una baja autoestima debido a su posición socioeconómica. Por lo tanto, se siente intimidado por el otro individuo y ni siquiera puede hablar acerca de sus puntos de vista sobre el problema.

Instrucciones para el facilitador: El proceso se inicia con el establecimiento de las reglas de juego con las partes. Después se invita a cada individuo a iniciar, indicando sus puntos de vista sobre el problema. De pronto, el individuo con mayor poder comienza a portarse mal, mientras que la persona con menos poder mantiene la cabeza hacia abajo y parece estar temblando. Su tarea consiste en detener el proceso y llamar a un comité (caucus) en el que es necesario recordar sus valores éticos, especialmente la imparcialidad y de apoyar el balance de poder en la mesa de negociación. Es necesario reconocer, organizar y ordenar los potenciales de poder de las partes,

a la vez que se sientan seguros de que, independientemente de su condición socioeconómica, tienen la misma necesidad de ser escuchados, ya que su problema debe resolverse. La parte con menos poder no debe tener miedo de expresar positivamente sus problemas y explicar lo que quiere de la mediación.

Durante su reunión con el individuo más fuerte, se va a utilizar una estrategia en la que se le explica por qué es bueno colaborar, para que tanto sus necesidades como las necesidades de la parte más débil sean conocidas y eventualmente, satisfechas. Si esta parte continúa mostrando su poder, la otra parte (débil) puede potencialmente optar abandonar el proceso y la mediación terminará sin él haber solucionado su problema.

Como mediador, tiene que ser lo más positivo posible durante su reunión con cada individuo, sin tomar partido. Con el fin de hacerlo, es necesario asegurarse de que ambas partes comprendan el valor de “poder con” que puede ayudar a las personas con diferentes necesidades o intereses a colaborar para lograr un objetivo común.

Después de estas reuniones, mientras resume la mediación con los dos individuos, usted deberá:

- Definir claramente los objetivos del proceso
- Explicar a los dos individuos que el proceso tiene que ser de colaboración, ya que ambos tienen que trabajar juntos, respetar las opiniones del otro, escucharse el uno al otro y asegurarse de que entienden plenamente el interés del otro
- Ayudar a entender los beneficios de la colaboración (ganar-ganar)
- Establecer y fomentar la confianza y la colaboración entre ellos, mostrando imparcialidad, neutralidad y respeto
- Asegúrese de que cada uno de ellos tiene una voz y es tratado con respeto
- Proceder con la flexibilidad suficiente para mantenerlos comprometidos y capacitados
- Use una comunicación abierta con preguntas de aclaración, parafraseando o resumiendo la conversación en ambos lados

Dinámica Grupal No. 9: Fomentar Empatía y Confianza

Duración sugerida: 30-40 minutos

Instrucciones: Elija un nuevo participante con quien va a llevar a cabo este ejercicio. El participante A hará una solicitud a usted (participante B) para que le ayude con un problema que él / ella está teniendo con otro colega. Utilizando el escenario 1 y 2, a continuación, su tarea consiste en entablar una conversación donde demuestre empatía. Después de la conversación, los participantes A y B tendrán 15 minutos para discutir si A siente que se ha mostrado empatía y como B se sentía como A cuando estaba hablando con él / ella. Después, invertir el roll utilizando siguiendo el mismo proceso y la situación B a continuación.



Escenario 1: En un martes por la mañana que está caminando a su oficina en la escuela donde trabaja y de repente uno de sus colegas viene a usted con un problema que está teniendo con otro colega en su departamento para pedir ayuda y solicitar que facilite una mediación para los dos. Usted está en un apuro, pero quiere tomarse el tiempo para escuchar a su colega, a pesar de que sabe que necesita para llevar a cabo un proceso, la pre-mediación, antes de aceptar el ayudar a sus colegas a resolver sus problemas. Teniendo en cuenta las características mencionadas anteriormente, sugiera formas sobre cómo se puede mostrar empatía hacia su colega sin ser crítico en la forma de responder a su petición, y cómo se construye el nivel necesario de confianza que le permitirá llevar a cabo una mediación exitosa.

Escenario 2: Es un viernes por la tarde, va saliendo de su oficina en la escuela en la que trabaja, y uno de sus colegas desea hablar con usted sobre un conflicto que medió anteriormente entre él y otro colega en su departamento hace unas semanas atrás. Usted está en un apuro para recoger a su hijo de la escuela, pero quiere tomarse el tiempo para escuchar a su colega. Usted conoce que, una vez que se ha completado un proceso de mediación, no se puede incorporar otros problemas que tengan las partes dentro del mismo proceso, que, por el contrario, las partes necesitarán otro proceso de mediación. Teniendo en cuenta las características enumeradas en la sección sobre la empatía, discuta como se puede mostrar empatía hacia su colega sin ser grosero o parecer indiferente en la forma de responder a su petición, a la vez que construye el nivel necesario de confianza que le permitirá llevar a cabo una mediación exitosa.

Dinámica Grupal No. 10: Entender el Contexto Cultural ¿Qué es lo que hace a un individuo inter cultural y efectivo?⁷

Duración sugerida:20 -30 minutos

Procedimiento:

- Proporcionar a cada participante una copia de la lista de citas sobre ¿qué hace un individuo interculturalmente efectivo?
- Participar en un debate plenario con los participantes utilizando cada cita y sus experiencias para ayudar a entender que actitudes, competencias y conocimientos son clave para un individuo interculturalmente efectivo.

Materiales: Lista de citas del libro ⁸¿Qué hace que un individuo sea interculturalmente efectivo?

- “Es necesario cuestionar continuamente sus propias suposiciones y prejuicios; incluso sobre las cosas que para usted debería ser muy obvio para todo el mundo en cuestión”
- “Los expatriados más exitosos son aquellos que pueden caer en’ hora local ‘tan pronto como llegan allí”
- “Las mejores personas están interesadas en el trabajo internacional, y motivado para vivir y trabajar con personas de diferentes orígenes “
- “Para mí, el aprendizaje de la lengua fue una parte vital de llegar a entender a la gente y el país.”
- “Hay que reconocer que otras personas son diferentes y ver las cosas de diferentes maneras. Por lo general, no es mejor ni peor, simplemente diferente”
- “Tener un conjunto de valores fundamentales claros ayuda a guiar a nuestra gente y les proporciona apoyo donde quiera que vayan”
- “Usted sabe que no va a entender todo lo que está pasando; sólo hay que aprender a aceptarlo, incluso reírse de ello”
- “Por supuesto, a veces hay que adaptarse y, a veces usted tiene que defender su posición. No se puede cambiar todo lo que haces. Es saber cuándo tomar uno u otro enfoque que es tan difícil”
- “Una vez que conozca las reglas y las personas sigue la lógica que operan mediante, todo lo demás cae en su lugar”

7 Intercultural Training Exercise Pack Pp. 44-45, <http://www.culturewise.net/wp-content/uploads/2013/05/Cultural-awareness-training-exercise-pack.pdf>

8 Ibid

Dinámica Grupal No. 11 Facilitar un Proceso de Resolución de Problemas -- Un problema creciente en necesidad de solución. Educación de los niños y el crimen en San Cristóbal

Duración sugerida: 30 minutos

Escenario: "Un Problema Creciente en Necesidad de Solución - Educación de los/as Niños/as y Adolescente y el Incremento del Crimen en San Cristóbal".

Situado al oeste de Santo Domingo, la policía de San Cristóbal ha enviado una iniciativa alarmante para consideración de varios legisladores del Congreso que busca aplicar castigos más severos para los adolescentes entre las edades de 10 a 17 que cometen infracciones. Como se sabe, los adolescentes son propensos a cometer errores todos los días, algunos de esos errores son criminales, pero que no merecen ser puestos en la cárcel, ya que a menudo es difícil para ellos volver a integrarse en la sociedad, para que se conviertan en ciudadanos responsables.

En diferentes niveles, la sociedad civil de San Cristóbal está en contra de esta iniciativa de la policía y cree que ésta no es la respuesta a la creciente ola de delincuencia, que San Cristóbal enfrenta. Actualmente, existe un número cada vez mayor de niños/as y adolescentes entre las edades de 10 y 17 que están faltando a la escuela y están trabajando en varios trabajos informales como el comercio de mercancías, lavando ventanas en los coches, limpiando zapatos, entre otros. Además, algunos/as de estos/as niños/as y adolescentes han sido encontrados robando en el mercado para poder ayudar a sus familias muy pobres y también están expuestos a las drogas, la delincuencia y el tráfico de personas. Sus padres (cuando los tienen cerca), no tienen los medios para enviar a sus hijo/as a la escuela ya que son muy pobres y ellos mismos se encuentran sin trabajo.

Instrucciones: En un grupo de cinco personas, seleccionar un facilitador que va a seguir las reglas para llevar a cabo un proceso de facilitación exitosa para ayudar a su grupo a presentar recomendaciones sobre cómo resolver este creciente problema de la sociedad, teniendo en cuenta los siguientes pasos:

1. Discutir el problema
2. Determinar la causa (s) raíz
3. Lluvia de ideas para llegar a soluciones alternativas que pueden ayudar a abordar este problema en San Cristóbal
4. Sobre la base de las soluciones alternativas, hacer algunas recomendaciones sobre cómo podría proceder a resolver este problema y
5. Evaluar el posible resultado de sus recomendaciones

Reglas: Las reglas para el proceso de grupo incluyen:

- Excelente colaboración
- El respeto
- Ninguna idea es una mala idea
- Tener mente abierta
- Escucha, así como contribuir
- Una persona habla a la vez
- Estar dispuestos a participar activamente
- Respetar el tiempo asignado

Ejercicio Personal e Individual # 12: Dedicarse a la Práctica Reflexiva de la Sesión de Mediación

(En la base de su papel de mediador durante el juego de rol)

Duración sugerida: 30 minutos

Instrucciones: Este es un ejercicio individual y personal, donde cada participante emprenderá un proceso de práctica reflexiva en relación con su papel como mediador durante el juego de roles. Esta reflexión tendrá en cuenta los elementos del diagrama de Gibbs (ver sección sobre práctica reflexiva de esta guía) y las preguntas específicas formuladas a continuación:

- (1) Una descripción relativa a su reflexión (¿Qué paso?)
- (2) Sus sentimientos acerca de lo que está pensando después del proceso/situación o durante el proceso / situación (sentimientos)
- (3) Una evaluación de lo bueno y lo malo de la experiencia (Evaluación)
- (4) Un análisis de su interpretación de la situación (Análisis)
- (5) Una conclusión acerca de lo que podría hacer de manera diferente (Conclusión)
- (6) Un plan de acción de que va a hacer si una situación similar se produce nuevamente (Acciones futuras)

ANEXO B

PREGUNTAS Y REQUISITOS PARA LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS EJERCICIOS (DINAMICAS GRUPALES, INDIVIDUALES Y PLENARIAS)

Ejercicio N° 1 - Dedicarse a la Práctica Reflexiva

Autoevaluación: Estilo de Manejar Conflictos Basado en el Modelo de Thomas-Kilman

1. ¿Cómo ve su estilo de manejo de conflictos en base a este ejercicio?
2. ¿Fue el resultado de este ejercicio una sorpresa para usted? ¿Por qué o por qué no?
3. ¿En base a los resultados de este ejercicio, que necesita para desarrollar aún más sus competencias sobre el manejo o la resolución de conflictos?

Ejercicio N° 2 - Dedicarse a la Práctica Reflexiva como Tercera Parte en la Resolución de Conflictos

1. ¿Qué significa cada de las dos citas?
2. ¿Cómo se siente acerca de estas citas y por qué?
3. ¿Cómo esta auto-reflexión impactará su comprensión de lo que eres como un mediador?
4. ¿De qué manera esta cita influirá su comportamiento futuro como un interviniente/mediador?
5. ¿Lo que aprende de esta auto-reflexión?

Ejercicio N° 3 Fomentar Comunicación Eficaz y Escucha Activa

1. ¿Qué ideas le aportó este ejercicio acerca de su capacidad para escuchar de manera efectiva?
2. ¿Cómo este ejercicio le ayudará a mejorar su capacidad para escuchar de manera efectiva?
3. ¿De qué manera los conocimientos que se adquieren a partir de este ejercicio influenciará cómo se comunica con la familia miembros, amigos, colegas, estudiantes u otros en la sociedad durante sus interacciones?

Ejercicio N° 4 - Fomentar Comunicación Eficaz y Escucha Activa - Volver a la Espalda de Comunicación

1. ¿Qué estrategia utilizó (el orador) para explicar la forma y el contenido de la imagen para el oyente?
2. ¿Qué tan cerca está la imagen del oyente con el dibujo original?
3. ¿Qué aprendió (como orador) acerca de su capacidad para comunicar al otro, la representación de lo que está viendo?
4. ¿Qué estrategia (como oyente) utilizó para traducir en una imagen, la descripción que el orador estaba explicando?

5. ¿Qué aprendió acerca de su capacidad de escuchar y dibujar lo que está escuchando sin ver la foto?

Ejercicio N° 5 - Fomentar la Comunicación Eficaz y la Escucha Activa - Poder de la Comunicación Corporal/No Verbal

1. ¿Fue difícil copiar lo que estaba viendo, mientras estaba escuchando las instrucciones sobre lo que debe hacer?
2. ¿Qué hizo que este tipo de comunicación híbrida (verbal y no verbal) sea confusa para usted?
3. ¿Qué hizo cuando se puso la mano a la boca en vez de poner su mano sobre la nariz?
4. ¿Cómo fue su reacción sobre la confusión recreada por este modo híbrido de comunicación?

Ejercicio N° 6 - Fomentar la Comunicación Eficaz y la Escucha Activa – Adivina la Emoción

1. ¿Qué facilitó que usted pueda adivinar las emociones que las representaciones mímicas mostraron?
2. ¿Qué dificultó que usted pueda adivinar las emociones que las representaciones mímicas mostraron?
3. ¿Qué emoción/s fue/fueron más difíciles de adivinar?
4. ¿Cómo este ejercicio le ayudará a leer y entender las emociones que otros están mostrando?
5. ¿Cómo reaccionó a la visualización de estas emociones (por favor especificar cuál/es)?

Ejercicio N° 7 - Fomentar Comunicación Eficaz y Escucha Activa - Sólo Escucha

1. ¿Cómo logró no hablar o interrumpir mientras que escuchando a su pareja expresar su opinión sobre el tema que eligió?
2. ¿Qué le ayudó a resumir lo que su pareja le contó sobre el tema que eligió?

Ejercicio N° 8 - Tratar Con Asimetría de Poder y Fomentar Colaboración

1. ¿Cómo mediador, le resultó difícil el equilibrar la asimetría de poder entre los dos individuos?
2. ¿Cómo se comportó cada individuo durante el caucus (reuniones paralelas)?
3. ¿Cuál fue el resultado del caucus (reuniones paralelas)?

Ejercicio No. 9 – Fomentar la Empatía y la Confianza

1. ¿Explique cuál es la estrategia que utilizó para asegurar que escuchó efectivamente a su colega mientras el/ella estaba diciendo que tenía un problema que requirió su intervención como un/una mediador/a?
2. ¿Fue difícil para usted mostrar empatía sobre la situación de su colega?
3. ¿Cómo asegurarse que actúa de una manera que conduzca a su colega a confiar en usted cuando actúa como mediador/a?

Ejercicio No. 10 - Entender el Contexto Cultural

1. ¿Qué competencias descubrió eran necesarias para usted durante sus encuentros interculturales como mediador/a?
2. En base de lo que aprendió de este ejercicio, ¿qué va a hacer para asegurarse de que sus interacciones interculturales sean eficaces?
3. ¿Qué competencias cree que están incorporadas en cada una de las citas con respecto a lo que un mediador debe adquirir con el fin de ser eficaz en distintas culturas?

Ejercicio No. 11 - Facilitar un Proceso de Resolución de Problemas

1. ¿Fue difícil para el grupo colaborar de una manera constructiva durante este ejercicio de resolución de problemas?
2. ¿Qué papel jugó el facilitador del grupo durante este ejercicio de resolución de problemas?
3. ¿Siente que tuvo el espacio y el poder de expresar sus puntos de vista?
4. ¿Cómo fue la dinámica entre el facilitador y los miembros del grupo?
5. ¿Cómo el facilitador influyó las decisiones del grupo? En caso afirmativo, ¿qué piensa usted acerca de su influencia como un facilitador?

Ejercicio No. 12 - Dedicarse a la Práctica Reflexiva de la Sesión De Mediación (En base de su Papel de Mediador durante el Juego de Roles)

1. ¿Cuál fue el resultado de su reflexión sobre cómo se llevó a cabo la mediación en su papel de mediador/a?
2. En base a su criterio, ¿cómo reaccionó sobre los sentimientos (si los hay) que tuvo durante el proceso de mediación?
3. ¿Cómo su reflexión sobre su papel como mediador durante el juego de roles contribuirá a cómo mediará en el futuro?

RETROALIMENTACIÓN DE LOS JUEGOS DE ROLES

Ejercicio de Retroalimentación – Juego de Roles # 1:

Los participantes deberán compartir en sesión plenaria algunos aspectos significativos de la mediación referente a:

- ¿Cuál fue el comportamiento del mediador?
- ¿Cómo fue su comunicación no-verbal?
- ¿Pudo separar sus valores y creencias personales del proceso de mediación?
- ¿Qué tipo de preguntas realizó?
- ¿Mostró empatía con las situaciones descritas sin alterar el proceso?
- ¿Cuál fue su estilo?

Ejercicio de Retroalimentación – Juego de Roles # 2:

Los participantes deberán señalar algunos de los aspectos que ayudaron a construir la confianza y al desarrollo de la empatía en el juego de roles. De igual manera, deberán señalar si encontraron dificultades en desarrollar estos dos componentes.

- ¿Fueron capaces de mantener la imparcialidad y a la vez mostrar empatía con las partes?
- ¿Se afectó el balance de poder en la mediación con el desarrollo de cualquiera de estos componentes?
- ¿Se vio afectada la imagen del mediador o del proceso?

Ejercicio de Retroalimentación – Juego de Roles # 3:

Los participantes deberán compartir en sesión plenaria algunos aspectos significativos de la mediación referente a:

- ¿Qué tipo de habilidades lingüísticas observaron o utilizaron?
- ¿Existieron elementos del trasfondo cultural (religiosos, costumbres, etc.) que les dieron una alerta de como negociar en este contexto?
- ¿Cómo fue el proceso de lidiar con valores y emociones de las partes?
- ¿El mediador fue exitoso en crear confianza y empatía?

Ejercicio de Retroalimentación – Juego de Roles # 4:

Los participantes deberán compartir en sesión plenaria algunos aspectos significativos de la mediación referente a:

¿Qué factores pueden favorecer la existencia de desequilibrios de poder en este contexto?

¿Cómo usted sugeriría tratarlos?

¿Cual fueron las estrategias usadas por el mediador para poder lidiar con esto?

Ejercicio de Retroalimentación – Juego de Roles # 5:

Los participantes deberán compartir en sesión plenaria algunos aspectos significativos de la mediación referente a:

¿Cuáles fueron los elementos más importantes que marcaron el conflicto?

¿Cómo la mediación y la facilitación nos pueden ayudar en su tratamiento?

¿Qué elementos piensan que podrían escalar el conflicto si no se tratan a tiempo?

¿Fueron capaces de mantener la imparcialidad?

¿Se afectó el balance de poder en la mediación?

ANEXO C: JUEGO DE ROLES

JUEGO DE ROLES # 1

Escenario

Se acerca el verano y, en República Dominicana está haciendo mucho calor. Además, son los últimos meses de colegio y, tanto el profesorado como los alumnos están muy cansados y los desencuentros son casi diarios. El Centro Escolar “Tierra Nueva” es de nueva construcción, es uno de los que ha inaugurado el Presidente este año. Es muy bonito, pero la mayoría de su patio esta sin techo porque ha habido problemas de financiación en la última fase de su construcción. En la primera reunión de profesores al inicio del curso se establecieron los turnos mediante sorteo para el cuidado de los niños en su hora de recreo.

Hasta ahora no había habido problemas, pero este mes, hay una profesora (María Fernanda) que le va a tocar 3 de las 4 semanas tener que vigilar a los niños y, alude que hace mucho calor y que no va a poder hacerlo porque ella es una persona enferma: tiene la presión alta, el azúcar elevado, está un poco “más gordita” de lo normal, porque además no puede moverse mucho porque le duele la cadera. Ella ha intentado varias veces pensionarse, pero, la situación familiar es tan precaria que no puede permitírselo. Sus compañeros en reunión extraordinaria le reclaman que podía haber cambiado los turnos en los meses de invierno y así, ahora estaría libre, pero no lo hizo. Especialmente la profesora Paola informa que es vecina de la profesora María Fernanda y que la ve muchas tardes bailando bachata y comiendo ‘picapollo’, que cree que su situación no es tan mala como ella los describe, a lo que María Fernanda le replica enojada y comienza una discusión acalorada, que por poco termina en golpes.

El conflicto ha llegado a Sebastián, el Supervisor del centro, quien ha convocado una reunión con las dos profesoras para ver cómo se soluciona esta situación. Él es profesor de literatura, le gusta mucho el lenguaje, sin embargo, por ahora, se dedica de lleno a sus funciones de Supervisor. Sebastián espera que la reunión se resuelva rápido, pues debe salir más temprano de lo habitual para ir al dentista. Los últimos dos días se las ha pasado con un dolor de muela insoportable y no ve la hora de liberarse de éste.

Parte A: Profesora María Fernanda

Parte B: Profesora Paola

Mediador: Supervisor Sebastián

JUEGO DE ROLES # 2

Escenario

El Centro Escolar "Abriendo Caminos" goza de una gran reputación dentro de las instituciones educativas del país. Muchos de los alumnos que se han graduado, obtienen las mejores calificaciones en los exámenes nacionales. Este año, después de Semana Santa, el padre y la madre de Juan Augusto han ido a visitar a su profesor, Don Martin, para explicarle su preocupación por su hijo que no ha tenido buenos resultados en la última evaluación. El profesor Martin, es uno de los profesores de mayor antigüedad en el centro, reconocido por su exigencia académica y severidad en los exámenes, pero querido por su preocupación continua por el alumnado.

El profesor explica al padre y a la madre que Juan Augusto es un buen muchacho, un estudiante normal que no sobresale porque no se esfuerza lo que debería. Los padres están sorprendidos porque las calificaciones el año pasado eran extraordinarias y el niño está afanado siempre en casa con la tarea. El profesor Martin alude que, de todos es sabido que la profesora que Juan Augusto tuvo el año pasado (Profesora Eulogia) es la menos exigente de todos los docentes del centro y que para no tener discusiones con los padres, suele poner muy buenas calificaciones.

Los padres de Juan Augusto han salido muy disgustados de la reunión y se dirigen al despacho del director para explicarle de la situación. Realmente lo que piensan es que el profesor Martin le tiene manía a su hijo y que hace nada para motivarlo. El director habiendo sido informado de la situación previamente por el orientador del centro, cree que los padres y el profesor están creando una tormenta en un vaso de agua y encuentra su intervención innecesaria, pero él, al ser el director, no puede excusarse de intervenir. Por tanto, decide tomar la sartén por el mango y hacer valer su rol de autoridad en esta situación.

Parte A: Profesor Martin

Parte B: Padres de Juan Augusto

Mediador: Director del Centro

JUEGO DE ROLES # 3

Escenario

El Barrio de los Platanitos es uno de los más humildes de Santo Domingo. En general, las familias tienen muy pocos recursos y, el centro educativo, también. No obstante, el profesorado es de altísima calidad con un gran compromiso por poder contribuir rotundamente, a la educación de estos niños y que luego, puedan mejorar su situación accediendo a un buen puesto de trabajo.

El padre de Gabriel, es viudo desde hace 5 años, tiene 4 hijos más casi todos ya trabajando. El más pequeño es Gabriel que, además está muy consentido porque ha sufrido mucho con la ausencia de su madre. El año escolar está a punto de terminar y, las calificaciones de Gabriel no han sido buenas en todo el año, esto va a hacer que pierda la pequeña ayuda que recibe del Estado por su situación de vulnerabilidad. Su profesora, Rosa Margarita, ha llamado en varias ocasiones al padre de Gabriel, pero este siempre se ha excusado, a veces por trabajo, otras por enfermedad u otros compromisos han hecho que no haya podido ir al encuentro. Ahora que la situación se complica por la pérdida económica de la ayuda estatal, el padre de Gabriel ha acudido a ver a la profesora Rosa Margarita para que no le haga repetir el grado y así, no perder la ayuda. La profesora lo lamenta mucho, pero dice que, a estas alturas del año ya no puede hacer nada.

El papa de Gabriel muy angustiado se ha dirigido al Director del centro (Radames Grullón) para exigirle que comprendan su situación y especialmente, llame la atención de la profesora Rosa Margarita por su falta de sensibilidad y entendimiento frente a la dura situación personal por la que ha atravesado los últimos años. A su criterio, el niño, quien es buen estudiante, no debería pagar por los avatares de la vida.

El director Grullón, quien es una persona muy religiosa, le gusta ayudar a los demás y es solidario con los problemas de su comunidad, ha ofrecido dialogar con las dos partes para buscar alternativas de solución. Sin embargo, la sobrecarga de trabajo en el centro, al igual que una agenda de reuniones muy apretada para el día de hoy, hacen, que este encuentro con las partes, no sea su prioridad del día.

Parte A: Profesora Rosa Margarita

Parte B: Padre de Gabriel

Mediador: Director Radames Grullón

JUEGO DE ROLES # 4

Escenario

En el Centro Escolar “Buena Semilla” desde hace varios años se estableció poner una cuota mensual de 200 pesos para comprar café, té, leche, azúcar y galletitas para la merienda diaria de los profesores. Para ello, hay un profesor que cada mes se dedica a recoger el dinero de quienes quieren participar. Este mes ha habido varias bajas y se ha recogido menos dinero por lo que, el profesor Carlos, quien ha ido a hacer la compra ha decidido no comprar té porque es lo que menos se consume y fue lo que se acordó en la reunión que convocaron antes de hacer la compra. Resulta que uno de los profesores (Víctor) quien es muy puntual con sus cuotas, solo consume té y, está tremendamente enfadado cuando va a prepararse uno y encuentra que no hay.

Después de armar tremendo escándalo en la sala de profesores, la directora (Matilde) se acerca a él un poco molesta por la situación y le informa que él no estuvo presente en la reunión previa a la compra. Que eso se debe a que normalmente no suele compartir tiempo con el resto del profesorado, que le falta integrarse al grupo y que, por tanto, nadie se dio cuenta de que a él le gusta el té. Además, deja por sentado que ella sí estuvo en la reunión y que como Directora autorizó la lista de compra, la cual fue muy bien preparada por el profesor Carlos. Éste, a pesar de apenas haber ingresado al centro hace un par de meses, ha demostrado mucho compañerismo en tan corto tiempo y una muy buena química con el resto de sus compañeros. Además de ser muy buen mozo.

El profesor Víctor está muy enojado por estos comentarios, pero no los comunica abiertamente porque Matilde es la directora. En privado a Carlos le exige la devolución inmediata de la cuota de este mes alegando que el día de la reunión de la compra, él tuvo que ausentarse porque tenía una cita médica justificada y, que dejó dicho que le llamaran por favor para informarle de la reunión, pero, nadie lo hizo....

Parte A: Profesor Carlos

Parte B: Profesor Víctor

Mediador: Directora Matilde

JUEGO DE ROLES # 5

Escenario

El sistema educativo dominicano está pasando por una etapa de profunda transformación. Esto va a implicar el fortalecimiento de la educación continua de todo el profesorado. Esta primera etapa de implementación, va destinada específicamente a aquellos profesores y profesoras que se dedican a la Educación Primaria.

El Centro Escolar “Construyendo Futuro” es uno de los pioneros en poner en práctica toda una serie de Normas, Protocolos y Talleres que van a formar parte del nuevo currículo que usará el profesorado. La directora del centro es nueva en el cargo, de nombre medio ‘raro’, de mirada profunda, poco dialogante, pero todos creen que es porque no conoce bien su trabajo y es tímida. Se llama Marie, aunque en el centro, el profesorado se dirige a ella como “señorita directora” que es como a ella le gusta que la llamen.

Marie ha estado mandando circulares poniendo en conocimiento de todo el equipo, los cambios que van a ir produciéndose siguiendo los lineamientos que da el ministerio. La circular que mandó en el día de ayer tiene relación con una capacitación que va a llevarse a cabo la semana que viene en el centro sobre “mejorar el rendimiento escolar de los alumnos” y que va a durar 2 horas. El profesor Mariano acude a verla para excusarse porque no va a poder acudir y, entre otras cosas, alude que él ha realizado muchos talleres sobre ese tema y que “sabe de sobra sobre el mismo”.

La directora inicialmente se muestra cordial, corta en palabras, pero rígida sobre la obligatoriedad de la asistencia al taller. El profesor sigue excusándose en que no es prioritario para él ni para el centro y deja “entrever” a la directora que, en realidad, si él fuese el director guiaría de manera más eficaz a todo el profesorado en todo este proceso y que no les haría “perder el tiempo” en talleres que no aportan nada a los docentes. En realidad, el profesor Mariano piensa que la directora no conoce muy bien las dinámicas de los centros de la capital, pues ella viene de ser directora de una escuela pequeña en la frontera, aludiendo a que quizás, es porque no hace mucho tiempo que vive aquí. En este momento el tono de voz comienza a elevarse y, la orientadora, Clarisa, quien ha atendido recientemente un taller de mediación aplicado a las escuelas, se acerca a la escena para ver si puede ayudar. Ella conoce bien al profesor Mariano, pues han trabajado en el mismo centro por 8 años y sabe de su posición y aspiraciones. Clarisa ha llegado a apreciar el trabajo que la directora Marie realiza por el centro y las mejoras que quiere implementar.

Parte A: Profesor Mariano

Parte B: Directora Marie

Mediador: Clarisa, orientadora del centro

ANEXO D

FORMA PARA EVALUACIÓN DEL TALLER

Taller de Desarrollo de Competencias en Mediación

Fecha:

Lugar:

Nombre del/os Facilitador/es:

HOJA DE EVALUACIÓN

a) Sobre el contenido:

- ¿Cuáles son las dos ideas más importantes que aprendió hoy?

- ¿Le pareció adecuado el contenido? Si/No y Por qué?

- ¿Se ha cumplido con sus expectativas?

- Sugerencias o comentarios sobre el contenido del taller

b) Sobre su aplicabilidad:

- ¿Cómo piensa aplicar lo que aprendió?

c) Sobre la metodología empleada en el taller:

- ¿Considerada la metodología empleada en el taller adecuada para el aprendizaje?

- Sugerencias o comentarios sobre la metodología utilizada

d) Sobre el/los facilitador(es):

- Sugerencias o comentarios sobre el facilitador/ facilitador:
 - o Comente sobre el estilo de los facilitadores y sus capacidades

e) Posibles áreas de fortalecimiento:

- ¿Considera que hay áreas o tópicos que deberían ser fortalecidos?

LISTA DE REFERENCIAS

Australian Research Alliance for Children and Youth – ARACY. 2013. Power and Collaboration. Fact Sheet 13, (1). Disponible en: https://www.aracy.org.au/publications-resources/command/download_file/id/242/ filename/ Advancing_Collaboration_Practice_-Fact_Sheet_13_-_Power_and_collaboration.pdf, Retrieved, June 19, 2016

Bookbinder, L. J. 2016. Empathy, Listening Skills & Relationships. July 22, 2016. Disponible en: <http://learninginaction.com/PDF/ELSR.pdf>.

Culture Wise. 2016. Intercultural Training Exercise Pack. Pp.44-45, <http://www.culturewise.net/wp-content/uploads/2013/05/Cultural-awareness-training-exercise-pack.pdf>, Retrieved June 19, 2016

Fisher, R. J., 2011. Methods of Third-Party Intervention. En, B. Austin, M. Fischer, H.J. Giessmann (eds.) 2011. Advancing Conflict Transformation. The Berghof Handbook II. Opladen/Framington Hills: Barbara Budrich Publishers. Disponible en: http://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaction/Publications/Handbook/Articles/fisher_handbookII.pdf, Retrieved June 15, 2016

Follett, M. P. 2001. Creative Experience. Bristol, U.K.: Thoemmes, p. 185-190.

Gamble, T. S. K. and Gamble, M. W., 2014. Interpersonal Communication: Building Connections Together, Chapter 6, Non-Verbal Communication, pp. 15-187, Sage Publications, California, London, New Delhi, Singapore

Hope, M.K., 2010. The Guided Method of Mediation: A Return to the Original Ideas of ADR, Eloquent Books, an Imprint of Strategic Book Group, Durham, CT

Hunjan, R. y Pettit, J. 2011. Power: A Practical Guide for Facilitating Social Change. The Carnegie United Kingdom Trust, Fife, UK.

Kriesberg, L. 2009. Constructive Conflict Transformation, the Journal of Conflictology, Volume 0, November 2009

Law, Siew Fang. 2009. Culturally sensitive mediation: The importance of culture in mediation accreditation. Australasian Dispute Resolution Journal, 20 (3), 162-171, https://www.academia.edu/243509/Culturally_sensitive_mediation_The_importance_of_Culture_in_mediation_accreditation, Retrieved July 22, 2016

Maiese, M. 2003. Problem-Solving Workshops. Beyond Intractability. Eds. Guy Burgess and Heidi Burgess. Conflict Information Consortium, Univ. of Colorado, Boulder, <http://www.beyondintractability.org/essay/Anal-Prob-Solv>, Retrieved, July 16, 2016

Moore, C. W., 2014. The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. Jossey Bass, a Wiley Brand, San Francisco, pp. 1-171

Salem, R., 2003. Trust in Mediation. Beyond Intractability. Eds. Guy Burgess and Heidi Burgess. Conflict Information Consortium, University of Colorado, Boulder. Publicado: July 2003, <http://www.beyondintractability.org/essay/trust-mediation>, Retrieved July 18, 2016

Schwarz, R. M. 2005. The Skilled Facilitator Approach, chapter 2, pp. 21-33 in The IAF Handbook of Group Facilitation. A Wiley Imprint, Sandy Schuman, Ed.

Strieter, L. y Blalock, L. B. 2006. Journey to Successful Collaborations, ExtensiÓN Journal, Inc. February 2006, vol., no. 1, Rutgers Cooperative Research & ExtensiÓN

Thomas, K. & Kilman, R. (1976), Thomas/Kilman Conflict Mode Instrument, <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dapGHdxq9Zoj:www.ucd.ie/t4cms/Conflict%2520Styles%2520Questionnaire%2520and%2520Explanation.doc+%&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>, Retrieved June 20, 2016

Webster, M., Definition of Empathy. Disponible en: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/empathy>, Retrieved June 20, 2016