

# Renovación

**La gestión y coordinación del servicio:** debe trabajar en las entidades d servs q actúan sobre los conflictos de la ciudadanía, incrementa su potencialidad cuando se coordina cn otros profesionales: d organismos oficiales y n ofic. **Eqps y coordinación:** profesionales d diferentes disciplinas o ámbitos de conocimiento. Deberán trabajar d manera coordinada: planificación d procesos xa obtener la máx eficacia, delimitación d competencias, jerarquías y canales d comu, distribución d funciones, acts y tareas en un plan d trabajo. Uso eficaz d los recursos mate y econ, supervision xa garantizar el buen funcionamiento, garantía d la continuidad d servs, reuniones d trabajo periódicas. **Supervisión y seguimiento dl proceso:** documentación cn tds ls datos: trabajo d los mediadores, percepción d estos, papel q cada uno desempeña en los servs, técnicas utilizadas, resultados obtenidos. Seguimiento de: profesionales externos y representantes d instituciones afectadas X el conflicto. **La evaluación del serv d media:** permite tomar mejores decisiones y reajustar elementos. Deberemos: recopilar toda la docu generada, interpretar la info q contienen, cuestionario a los mediadores después d cada caso, difusión y publicidad dl servicio X parte d la comunidad, evaluación a las partes mediadas. **Modelo tradicional lineal o d harvard:** vinculado al entorno empresarial, tiene su base conceptual en la econ y el derecho, método muy sistematizado, 4 aspectos básicos en tod proceso d negociación: **1** separar a las pers del problema: las relaciones y sentis se mezclan en el conflicto, la parte mediadora debe facilitar la separación entre el problm y las relaciones personales, 3 elementos q afectan a la relación entre las pers: intentar entender las percepciones d ka parte contraria aplicando actitudes d empatía, canalizar las emociones adecuadamente sin renunciar a expresarlas, promover el diálogo y escucha activa. Conseguir q las pers afronten el problm y se centrn en ello. **2** centrarse en los intereses no en las posiciones: en un conflicto actúan 2 razones: posiciones e intereses. Los intereses se pueden conciliar, pero las posiciones no. La acción d la mediación estará orientada a armonizar los intereses: preguntar oportunamente sobre el xq o el xq no, confeccionar una lista d intereses, diferenciar intereses compartidos y compatibles con enfrentados y excluyentes. **3** encontrar alternativas: plantear diferentes opciones o alternativas q permitan evolucionar, uso d técnicas creativas, 4 obstáculos limitan el surgimiento d alternativas( juicio prematuro, buscar única respuesta, buscar bfcios mutuos, decisiones cn posibilidad d ejecutarse.) **4** utilizar criterios objetivos: la decisión final debe sostenerse sobre criterios objetivos: sensación y seguridad d q han obtenido una sol justa. **Modelo transformativo:** capacidad transformadora d conflicto: se activa cn su adecuada resolución, a través d la mediación. Tiene sus bases conceptuales en la psicología. Proceso orientado a la transformación d las relaciones humanas( no tiene finalidad única d alcanzar un acuerdo y el acuerdo será consecuencia d la mejora d la relación). Dos conceptos claves: 1 **empoderamiento:** las pers potencian sus propios recursos y se convierten en protagonistas **2 reconocimiento:** del otro como parte del conflicto. Transformación d las relaciones entre las pers ( empoderamiento d las partes en conflicto y empatía) **Modelo circular narrativo:** previene de las CCSS, reconstrucción d las relaciones entre las personas, trata d integrar los 2 modelos anteriores (consecución de un acuerdo, creación d cauces d comunicación y relación entre las partes). Causalidad circular: no hay una única causa q produzca un único efecto, existe una retroalimentación d causas y factores, tiene en cuenta todos los elementos comunicativos (verbal y N ver). Alternativas q permiten ver el problema desde ángulos diferentes. Procesos esenciales d la metodología circular narrativa: \*aumenta las diferencias: exponiendo las posiciones d cada uno \*legitimar a las pers: cada uno tiene su parte d razón \*cambiar el significado: reconstrucción d la historia. \* Creación d contextos d trabajos: el contexto se va definiendo durante el proceso. **Modelo interdisciplinar:** intervienen varias disciplinas, los distintos enfoques, enriquecen nuestra intervención