

SOLUCIONES

Mediación y resolución de conflictos



ADGD178PO



Administración y
Gestión



35 horas de
formación

editorial **cep**

**SOLUCIONES
CUESTIONARIO**

Soluciones Tema 1

La gestión de conflictos

1. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
2. d) Las respuestas a) y b) son correctas
3. c) Por valorar la vida humana por encima de otro interés económico, político o ideológico
4. b) Johan Galtung
5. d) Personas – Proceso – Problema
6. a) Negociar. Es la fase de diálogo donde hay un intercambio de acciones para construir un acuerdo
7. c) Colaborar – Comprometerse – Acomodarse
8. a) Previene llegar a conflictos más serios
9. b) El objetivo está en reconciliar los intereses, no en saber la verdad
10. a) Negociación

Soluciones Tema 2

El proceso de mediación

1. c) Las partes (participación voluntaria) – el mediador – la negociación
2. b) La mediación es la ampliación del proceso de negociación, subrayando la actitud imparcial del mediador
3. b) Conciliador
4. d) Mediación intercultural
5. c) Las víctimas de la violencia de género
6. d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
7. a) Registrar los puntos más importantes de las intervenciones
8. b) Escribir constantemente
9. b) La mediación se centra en los intereses de las partes y no en sus posiciones
10. d) Todas las respuestas anteriores son correctas

Soluciones Tema 3

Modelos de mediación

1. a) Modelo de Harvard
2. b) La obtención del acuerdo entre las partes
3. d) Modelo transformativo
4. b) Causalidad Circular
5. c) El modelo circular-narrativo
6. b) Buscar transformar la historia y la relación
7. d) Modelo interdisciplinar
8. a) El modelo interdisciplinar
9. c) Transformar las historias con el recurso estratégico para preparar la negociación
10. a) Deconstrucción – Reconstrucción – Co-construcción

Soluciones Tema 4

Etapas del proceso de mediación y técnicas utilizadas en mediación

1. b) Fase 2. Vía de entrada
2. d) Fase 6. Vía de salida
3. a) En la fase 3 cada parte explica su punto de vista sobre el conflicto
4. d) Reencuadre
5. c) Una reunión privada con cada parte
6. a) La externalización
7. a) Solo cuando las dos partes vayan a cooperar
8. b) El lenguaje visual
9. c) Tanto en el lenguaje verbal como el no verbal
10. a) Tener en cuenta que puede estar distorsionada por las emociones

**SOLUCIONES
ACTIVIDADES**

Soluciones Tema 1

La gestión de conflictos

1.

Demandante	Demanda	Motivo
A favor de abrir la ventana	Abrir la ventana	Necesita aire fresco
A favor de cerrar la ventana	Cerrar la ventana	-No quiere corriente de aire -El aire hace volar los papeles.

La solución podría ser cambiar la mesa de posición para que se pueda tener la ventana abierta, y la trabajadora que no quiere corriente de aire no se vea afectada directamente.

2.

- a) Puntos de vista
- b) Necesidades
- d) Sentimientos

3.

Inicio	Las personas implicadas manifiestan públicamente sus diferencias.
Escalada	Empieza a subir la tensión y la intensidad del conflicto.
Estancamiento	Se establece el conflicto.
Desescalada	Fase de diálogo donde hay un intercambio de acciones para construir un acuerdo.
Transformación	Consecuencias del conflicto, se produce un cambio.

4.

Negociación	Es un proceso voluntario que se desarrolla mediante la comunicación directa entre las partes implicadas.
Mediación	Un tercero neutral facilita la comunicación y ayuda a las partes implicadas en el conflicto a negociar y llegar a un resultado que sea aceptable mutuamente.
Arbitraje	Las partes implicadas se someten a un tercero que actúa proporcionando su criterio y decisión.
Transacción	Es un contrato entre las partes implicadas reconociendo sus derechos u obligaciones.

Soluciones Tema 2

El proceso de mediación

1.

Aunque una parte es el padre legal de las niñas y tiene todo el poder legal, hay otra parte de relación afectiva entre la señora Martínez y las niñas que no se puede obviar. Este motivo hace que el señor González vea la necesidad de la mediación. En ese momento los poderes quedan equilibrados, el señor González tiene el poder de la ley, pero sabe que las niñas quieren seguir manteniendo una relación con la señora Martínez. La señora Martínez, aunque estrictamente no tiene la ley a su favor, gana poder cuando las niñas quieren seguir manteniendo la relación con ella. Este equilibrio de poderes sería el punto clave del éxito de la mediación.

Recuerda que cuando una parte tiene más poder que la otra, no se recomienda realizar la mediación.

2.

- a) Confidencialidad
- b) Neutralidad
- d) Intervención pacífica
- e) Voluntariedad

3.

Mediación activa	El mediador emite sugerencias y desarrolla un plan de actuación estratégico.
Mediación pasiva	El mediador se limita a que las partes sigan negociando.
Mediación de proceso	El mediador desarrolla condiciones de negociación y habilidades en las partes implicadas.
Mediación de contenido	El interés primordial está en los puntos o problemas a tratar.

Soluciones Tema 3

Modelos de mediación

1.

La causa del rechazo es probablemente el miedo a que la empresa tenga problemas para seguir funcionando correctamente como consecuencia de la poca preparación de la hija sobre la responsabilidad de asumir el cargo.

Se propone el método de Harvard, cuyos puntos esenciales son:

1. Separar a las personas del problema.
2. Diferenciar los intereses de cada parte.
3. Identificar los intereses comunes.
4. Generar opciones (lluvia de ideas).
5. Basarse en criterios objetivos.
6. Llegar a un acuerdo.

2.

Mediación	Oportunidad para desarrollar el potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades.
Comunicación	Se centra en el proceso relacional de la causalidad circular.
Mediador	Facilita la transformación de la relación.
Conflicto	Oportunidad de transformación.
Métodos	Empoderamiento, co-protagonismo y preguntas circulares.
Metas	Modificar la relación entre las partes.

3.

Etapa 1	Reunión conjunta para explicar el funcionamiento.
Etapa 2	Reunión individual.
Etapa 3	Reunión conjunta para construir la historia alternativa.
Etapa 4	Reunión conjunta para realizar el acuerdo.

4.

- a) Se identifican los intereses que se van a negociar durante el proceso
- c) Las partes tienen que llegar a un acuerdo según su criterio y objetivo

Soluciones Tema 4

Etapas del proceso de mediación y técnicas utilizadas en mediación

1.

PARTICIPANTE	MEDIADOR
Me dio una razón estúpida.	¿Quiere decir que no estuvo de acuerdo con la razón que le dio?
Le hubiera dado un puñetazo.	¿Quiere decir que usted estaba nervioso?
Es un mal padre, siempre les da comida basura.	¿Quiere decir que usted no está conforme con el tipo de comida que le da su ex marido?
Es una mentirosa.	¿Quiere decir que usted no está de acuerdo con lo que ella dice?
Los negros son unos guarros.	¿Quiere decir que otras culturas tienen diferente higiene?
No se puede fiar de los musulmanes.	¿Quiere decir que los musulmanes no cumplen con sus acuerdos?
El alumno ese no se entera de nada.	¿Quiere decir que al alumno le cuesta atender en las clases?
Nunca me tienen en cuenta.	¿Quiere decir que le gustaría que le consultaran más a menudo?

2.

Fase 1. La previa	Preparación antes de tener el primer encuentro.
Fase 2. Vía de entrada	Las partes conocen cómo funciona el proceso y cómo se llevará a cabo.
Fase 3. El pasado	Consiste en averiguar las versiones de cada parte del conflicto.
Fase 4. El presente	Trata de identificar los intereses de cada parte.
Fase 5. El futuro	Se presentan opciones de posibles soluciones.
Fase 6. Vía de salida	Se alcanza acuerdo equitativo.

3.

Reformulación	Se coge la información que se ha expresado, y se reduce la parte negativa reconvirtiéndola en positiva.
Legitimación	Consiste en reformular creencias con el fin de conseguir la empatía hacia el otro.
Rotafolio	Sirve para que las partes se centren en el problema principal. Evita malentendidos.
Empowerment	Es la capacidad que tiene cada persona sobre sí misma. Esta técnica fortalece a cada parte según su capacidad, sus recursos y la toma de decisiones.

4.

- a) Permite recoger más información
- b) Es una reunión individual
- d) Se utiliza cuando las partes no realizan escucha activa

5.

Información previa	Datos de que dispone el mediador sobre las partes y la situación antes de la primera sesión.
Discurso de apertura	Primer contacto verbal y no verbal que hay entre las partes implicadas y el mediador.
Narrativa	Las partes implicadas explican su punto de vista sobre los hechos.
Resumen	Es el momento en que se comprueba si se han entendido los puntos de vista y si hay que modificar algún relato.
Cierre	Es el momento de hacer la conclusión del espacio, la entrevista, la fase y la finalización del proceso.

