

**SERVICIO DE**

**MEDIA**

**CIÓN**

bak**etik**

# SERVICIO DE MEDIA CIÓN

Los conflictos enquistados constituyen un orden perversamente perfecto. La mediación consiste en desordenar éticamente ese orden. Para ello, las partes enfrentadas se comprometen a un proceso voluntario de búsqueda de soluciones con la ayuda de una tercera persona aceptada por todas ellas.

Se presenta como una vía preventiva, alternativa o complementaria a otras vías de gestión de un conflicto como la más conocida pero no siempre beneficiosa vía judicial. Se aplica en conflictos entre personas (pareja, familia o vecindad), dentro de empresas y organizaciones, en el ámbito educativo (profesorado, gestores, padres y madres, administración, alumnado); y en el ámbito comunitario (problemáticas locales o de barrio).

Baketik apuesta por una intervención centrada en la promoción de la autonomía y responsabilidad de las partes para que sean ellas las que resuelvan sus conflictos, presentes o futuros. Su punto de partida es confiar en la capacidad de las personas para elegir mejorar y sacar lo mejor de sí, y su enfoque se centra crear condiciones para ello.

# INTERVENCIÓN

Se orienta a una horquilla de dos objetivos posibles

- **Un objetivo máximo:** Identificar y consensuar las bases de un acuerdo y las claves de su proceso de sostenimiento.
- **Un objetivo mínimo:** mejorar las relaciones con énfasis en la comunicación.

Las personas que tengan una disputa que quieran tratar con mediación podrán acudir al servicio, tanto de forma unilateral como primer paso, como conjuntamente con las partes en disputa. En el primer caso, la persona mediadora contactaría con las demás partes y si acceden al proceso de mediación, se haría la primera sesión informativa. En el segundo caso se comenzaría directamente con la sesión informativa, donde se comparte los principios y el recorrido que se hará y se acuerda un calendario

La mediación es un proceso finito y con vocación resolutoria, al contrario que otras vías como la facilitación; por ello es importante marcar un inicio y un final. Si no se consiguiera un acuerdo o una mejora de las relaciones, se podrán valorar más sesiones de las establecidas al principio, pero no se contempla alargarlo indefinidamente.

## ÁMBITOS

- **Ámbito organizacional:** conflictos que dificultan las relaciones profesionales y afectan al funcionamiento de las organizaciones o empresas pueden derivar en tensión entre empleados, estrés, déficits de producción y/o falta de motivación. La mediación puede mejorar los conflictos que se generan a distintos niveles siempre y cuando no supongan una invasión del espacio del diálogo social entre empleados y empleadores.
- **Ámbito educativo:** un gran número de profesores, alumnos y padres consideran que, en los últimos tiempos, se ha producido un notable aumento de los conflictos en el ámbito escolar, lo que está conduciendo a un deterioro progresivo de las relaciones interpersonales en las escuelas. La mediación escolar está considerada como una herramienta válida para mejorar la gestión de una buena parte de los conflictos que afecta a distintos miembros de la comunidad educativa (alumnos, profesores, personal no docente y padres). La mediación crea un espacio de entendimiento, facilitando la comunicación activa de los participantes.
- **Ámbito comunitario:** los conflictos en el ámbito comunitario se pueden dar tanto en espacios públicos de barrios, pueblos o ciudades como en espacios privados donde una comunidad convive cotidianamente. El objetivo es favorecer la responsabilidad ciudadana y los vínculos sociales, teniendo en cuenta la diversidad cultural.
- **Ámbito familiar:** tanto en familia nuclear como extensa o familia elegida se pueden dar distintos conflictos. Los conflictos de (ex) parejas y generacionales dentro de la familia, herencias... son muchas veces motivo de bloqueo, distanciamiento o incluso de otras dificultades. Gestionar correctamente estos conflictos es primordial sobre todo cuando hay personas menores o dependientes en el seno familiar.

# ¿CÓMO SERÍA EL PROCESO?

**1.-PRIMERA ACOGIDA:** Uno o varios encuentros para recabar información sobre el conflicto y valorar las claves y condiciones básicas de un proceso de mediación.

**2.-ACEPTACIÓN PROPUESTA DE MEDIACIÓN:** Baketik presenta una propuesta con una previsión temporal y un presupuesto económico que se acordará conjuntamente con las partes. Una vez que las partes aceptan la propuesta, se inicia el proceso voluntario de mediación.

**3.-DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN:** El equipo de Baketik realizaría diferentes intervenciones a través de distintas sesiones, individuales o con ambas partes, en función de la tipología del conflicto y del proceso.

**4.-FINALIZACIÓN:** Bien a propuesta de algunas de las partes, o bien porque se ha llegado a un acuerdo, se daría por terminado formalmente el proceso aportando, si fuera necesario, documentación formal que pueda ser presentada en la vía judicial.

## ADEMÁS DE LA INTERVENCIÓN...

**ASESORAMIENTO.** Baketik ofrece un servicio de asesoramiento puntual en diversos contextos de conflicto. Mediante este servicio, Baketik propone, sin intervenir directamente, estrategias o acciones recomendables para encauzar constructivamente un conflicto destructivo. Es igualmente aplicable a situaciones en las que el objetivo se centra en la reconciliación de la convivencia o en la reconstrucción de las relaciones dañadas.

**PREVENCIÓN.** En casos en los que no hay un conflicto abierto pero se observa un mal ambiente o una conflictividad latente o simplemente se considera necesario mejorar el clima de convivencia, o el trabajo en equipo, es recomendable actuar de modo preventivo. En estos casos, Baketik ofrece programas formativos y sesiones y procesos con metodologías innovadoras (Teatro Foro, facilitación, procesos participativos...) orientados a la prevención de conflictos y a la mejora de la convivencia y el trabajo en equipo.

## ¿QUÉ OFRECE BAKETIK?

**EXPERIENCIA:** Desde el año 2006, la Fundación Baketik ha podido ser agente tractor y gestor de muchos procesos de mediación política y comunitaria.

**EQUIPO PROFESIONAL:** Baketik cuenta con un equipo de profesionales multidisciplinares con titulación oficial en mediación y, además, con formación en el ámbito jurídico, del trabajo social, del psicoterapéutico, así como de la comunicación.

Más información: [www.baketik.org](http://www.baketik.org) | 943 25 10 05 | [info@baketik.org](mailto:info@baketik.org)