

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



SECRETARIADO EJECUTIVO
DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA



MODELO DE CAPACITACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

FORTASEG 2017

Contenido

	Página
Presentación.....	2
Programa de Capacitación en Mediación Comunitaria (formación de mediadores).....	4
Perfil de ingreso.....	4
Perfil de egreso.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	5
Lineamientos pedagógicos.....	5
Etapas Pedagógicas del Programa.....	6
Mapa curricular.....	7
Contenidos temáticos.....	7
Diseño académico.....	8
Tema I. Programación Neurolingüística.....	8
Tema II. Técnicas de Manejo de Emociones.....	9
Tema III. Teoría y Análisis del Conflicto.....	10
Tema IV. Modelo de Mediación.....	11
Tema V. Modelo de Prácticas Restaurativas.....	13
Tema VI. Aplicación y técnicas de mediación y prácticas restaurativas.....	14
Cartas descriptivas.....	16
Módulo I. Programación Neurolingüística y Manejo de emociones.....	16
Módulo II. Conflicto y Mediación.....	20
Módulo III. Prácticas Restaurativas y Aplicación.....	24
Perfil del Facilitador.....	28
Glosario.....	29

Presentación

La sociedad en general se encuentra a favor de buscar una convivencia sana entre las personas y prefiere manejar adecuadamente sus relaciones humanas, por esta razón la sociedad intenta integrar y formar seres humanos pacíficos y creadores de un bienestar individual, familiar y de la comunidad.

Los seres humanos a través de los años han buscado diferentes fórmulas para manejar intereses personales y comunes, estas formas han venido evolucionando y mejorando con el tiempo. Una de las formas tradicionales y conocidas que ha tenido resultados acertados en la resolución de conflictos interpersonales o grupales es acudir con los ancianos o representantes religiosos como personas reconocidas por su conocimiento y liderazgo en una comunidad.

Con el tiempo y evolucionando la solución de conflictos se acuña el concepto de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos a partir de los años setenta, donde se contempla al arbitraje, la conciliación y la mediación, mismos que han sido desarrollados y ejecutados exitosamente en una gama de países. Estas intervenciones desarrolladas con ventajas y logros importantes también en el ámbito escolar, laboral o comunitario.

Nuestras leyes, además de los administradores de justicia en nuestro país, hoy contemplan la Mediación y la Conciliación como una alternativa para la sociedad, logrando brindar servicios ágiles y satisfactorios para los participantes, permitiendo que se promueva y se genere de esta manera una cultura de paz, con instrumentos de diálogo y negociaciones para prevenir y atender la violencia y las controversias entre las personas.

En el ámbito comunitario, la mediación tiene un impacto real en la sociedad, al reducir significativamente los desgastes emocionales y económicos de las personas involucradas en un conflicto, además de ayudar a la continuidad de las relaciones futuras entre familia, vecinos, amigos y comunidad en general.

Los grupos sociales se encuentran constantemente inmersos en una dinámica que puede generar desacuerdos y malos entendidos, por lo que la presencia de personas preparadas en el manejo de la comunicación y de las emociones, así como técnicas de mediación en su comunidad les facilitará ambientes sanos y seguros en donde se privilegie el diálogo y la negociación de acuerdos favorables para todos los involucrados.

Tener un modelo de mediación con personas de la comunidad para la comunidad, preparados en la solución pacífica de conflictos a través del diálogo, refuerza el tejido social y abre espacios entre las personas de respeto y tolerancia, transformando los conflictos en acuerdos generados por los involucrados y facilitando la reconstrucción de las relaciones, evitando que los desacuerdos escalen y se genere otro tipo de problemática.

Un mediador comunitario se rige por los principios de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, por lo tanto no apoya ni toma decisiones en las bases a posibles acuerdos, sin emitir juicios o resoluciones, su tarea básicamente es la de facilitar la comunicación entre los participantes en conflicto, para que de manera voluntaria consigan una solución agradable a los involucrados. Una de las tareas primordiales del mediador comunitario es la de manejar las emociones y facilitar la comunicación entre los participantes en el conflicto, asistiendo a la negociación de los acuerdos.

Lo anteriormente comentado focaliza la formación de personas capacitadas en las habilidades de mediación en la sociedad para cubrir las necesidades de la misma comunidad y dar cumplimiento a la demanda social que es hoy un requerimiento primordial.

En este sentido, el Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana determinó como uno de los proyectos a implementarse en el marco del Subsidio para el Fortalecimiento del Desempeño en materia de Seguridad Pública Municipal (FORTASEG) 2017 el de “Mediación Comunitaria”, el cual consiste en la creación de Comités de Mediación Comunitaria (ciudadanos-policías) como espacios para resolver los problemas comunitarios a través del diálogo y la concertación pacífica en los términos establecidos en la “Guía para el desarrollo de proyectos de prevención social de la violencia y la delincuencia con participación ciudadana desde un enfoque de justicia cívica, buen gobierno y cultura de la legalidad FORTASEG 2017”.

El Modelo de Capacitación en Mediación Comunitaria que se presenta es una herramienta básica para el desarrollo de este proyecto, toda vez que contiene los elementos teóricos y metodológicos necesarios para dotar a los miembros de los Comités de las habilidades, conocimientos, actitudes y aptitudes para facilitar el diálogo, manejar emociones y ayudar a resolver controversias, formando en las comunidades a las personas que puedan contribuir a la disminución o transformación del conflicto.

Programa de Capacitación en Mediación Comunitaria

Perfil de ingreso

- La capacitación está dirigida a las personas interesadas en el conocimiento y la aplicación de las técnicas en situaciones de controversias susceptibles de resolverse a través de la mediación en el ámbito comunitario.
- De manera obligatoria deberán participar los integrantes del Comité de Mediación Comunitaria. De manera opcional podrán participar los demás habitantes de la comunidad, líderes comunitarios y/o funcionarios locales.
- El egresado del programa requiere ofrecer su tiempo al servicio de voluntariado en la resolución de conflictos en la comunidad educativa o social en la que se desenvuelve.

Perfil de egreso

El egresado:

- Aplicará los elementos teórico-prácticos en la resolución de conflictos y desarrollará habilidades en las técnicas de mediación y negociación que le permitirá identificar los intereses de los participantes que se interrelacionan en una sesión de mediación, para encontrar soluciones creativas basadas en la empatía y la colaboración, como medios para fomentar una cultura de paz.
- Manejará el proceso comunicacional y manejo de emociones de manera efectiva con enfoque colaborativo en el contexto personal y comunitario.

Objetivo General

Los participantes desarrollarán los conocimientos, técnicas y actitudes que los posibiliten para desempeñarse como mediadores comunitarios a través del conocimiento de los principios de la mediación y de la puesta en práctica de técnicas y modelos de comunicación y manejo de emociones que les permitan conducir sesiones de mediación con una actitud de empatía, asertividad, compromiso social y responsabilidad comunitaria.

Objetivos Específicos

Que los participantes al terminar el programa de capacitación:

1. Entiendan y apliquen las características del proceso de comunicación, apoyándose en estrategias y herramientas de comunicación y programación neurolingüística, en todos los ámbitos y aplicando sus conocimientos, particularmente para el desarrollo de las técnicas de mediación comunitaria.
2. Reconozcan y delimiten al conflicto en la vida de los seres humanos, identifiquen sus particularidades y reconozcan en el método de negociación colaborativa una alternativa al conflicto, analizando las diferentes posturas, intereses y las posiciones de las partes.
3. Distingan y reconozcan la importancia a través de la participación en dinámicas grupales las diferentes posiciones y puntos de vista de otras personas.
4. Identifiquen las ventajas que aporta la resolución pacífica de conflictos a las relaciones interpersonales a través de técnicas que fortalecen la convivencia pacífica.
5. Desarrollen las habilidades necesarias para aplicar eficientemente los procedimientos de gestión y solución de conflictos interpersonales, tomando en cuenta aspectos relacionados con la comunicación, el manejo de emociones, la observación y el análisis, para guiar la colaboración de las partes y la construcción de acuerdos en los procesos de mediación y conciliación.
6. Distingan la secuencia y estructura de una mediación, sus fases distintivas, así como la flexibilidad que todo proceso de mediación conlleva debido a la incidencia del contexto y de los modelos más utilizados.
7. Faciliten la indagación de alternativas creativas a la solución de problemas de la vida cotidiana desde una perspectiva individual y colectiva, al favorecer un diálogo constructivo, libre, respetuoso y tolerante.
8. Conozcan y comprendan los derechos que se tienen como ser humano y como ciudadanos sobre la posibilidad de asumir responsablemente las consecuencias de sus decisiones y acciones.

Lineamientos Pedagógicos

- a) El esquema de estudios del programa se basa principalmente en el desarrollo de actividades lúdicas, reflexivas y vivenciales individuales y por equipos, por lo que se pedirá a los participantes que se reúnan en grupos propiciando una dinámica en la que los participantes pondrán en práctica el diálogo, el conocimiento de las personas, la paciencia y la participación.

- b) El programa contempla también trabajo individual de diagnósticos, análisis y ejercicios de sensibilización para un autoconocimiento personal, con la intención de mejorar la conciencia de su propio comportamiento generando un ambiente de aprendizaje favorable que permita el logro de los propósitos de esta formación.
- c) Se sugiere que el número de participantes sea en promedio de 50, pudiendo variar según las condiciones de la comunidad y la población que ésta maneje. Principalmente se capacitará a los integrantes del Comité de Mediación Comunitaria, pudiendo ampliar la participación en la capacitación a otros miembros de la comunidad.

Etapas Pedagógicas del Programa

El desarrollo de las actividades está integrado por las siguientes etapas que se interrelacionan para complementar el proceso de aprendizaje de los participantes:

- a) Sensibilización.- El facilitador del grupo deberá propiciar un ambiente de seguridad y confianza que permita a los participantes vincular los contenidos que se trabajan con sus experiencias cotidianas.
- b) Concientización.- Es la etapa en la que se proporciona al participante la información conceptual que le ayudará a construir un marco referencial a partir del cual orientar sus actitudes. El facilitador habrá de establecer un contexto adecuado para el aprendizaje, basándose en el manejo de un lenguaje claro y a través de ejemplos concretos.
- c) Aplicación.- En esta etapa, de manera individual y grupal, los participantes recordarán y se apropiarán de los conocimientos adquiridos al realizar actividades donde lo aprendido teóricamente adquiera una significación práctica.

El programa está diseñado tomando en cuenta, el proceso de aprendizaje en adultos, las necesidades que tienen los participantes en lo social y en lo individual y el contexto de la comunidad en donde se desenvuelven.

Mapa Curricular

MAPA CURRICULAR							
Clave	Módulo	Tema	Unidades de Aprendizaje	Horas Presenciales	Horas Independientes	Créditos	Sesiones/56 Hrs.
PMC-1-I	1	I	Programación neurolingüística	12	12	4	3
PMC-1-II		II	Técnicas de manejo de emociones	8	10	4	2
PMC-2-III	2	III	Teoría y análisis del conflicto	4	2	2	1
PMC-2-IV		IV	Modelo de Mediación	16	16	6	4
PMC-3-V	3	V	Modelo de prácticas restaurativas	8	8	4	2
PMC-3-VI		VI	Aplicación y técnicas de mediación y prácticas restaurativas	8	2	4	2
				56	56	24	14
				<i>Total de horas 112</i>		<i>Total créditos</i>	<i>Total sesiones</i>

Contenidos Temáticos

Temas	Campo: Comunicación y asertividad	Campo: Teoría del conflicto	Campo: Mediación	Campo: Prácticas Restaurativas	Campo: Práctica
I	Programación Neurolingüística				
II		Teoría y análisis del conflicto			
III			Modelo de mediación		
IV	Técnicas de manejo de emociones				
V				Modelo de prácticas restaurativas	
VI					Aplicación y técnicas de mediación y prácticas restaurativas

Diseño Académico

I. Programación Neurolingüística						
CLAVE	Horas presenciales	Horas independientes	Créditos	Sesiones	Tipo	Instalaciones
PMC-1-I	12	12	4	3	Seminario/ Taller	Comunidad
Objetivo						
Comprendan y manejen las características del proceso comunicacional, apoyándose en estrategias y herramientas de programación neurolingüística, tanto en el ámbito personal como profesional, y aplicando sus conocimientos particularmente para el desarrollo de técnicas en mediación.						
Presentación del módulo						
Revisión y comentarios acerca del contenido y las políticas del taller. Puesta en común de las expectativas en torno al módulo y de la metodología de trabajo. Exploración de los conocimientos previos.						
Objetivo específico						
Los participantes conocerán e integrarán las estrategias de programación neurolingüística a su vida cotidiana e identificarán las formas en que dichas herramientas intervienen en el trabajo del mediador.						
Subtemas			Estrategias de enseñanza – aprendizaje.			
<ul style="list-style-type: none"> Introducción y principios básicos de Programación Neurolingüística (PNL). La PNL y sus aplicaciones. Hemisferios cerebrales. Canales de percepción. Movimientos oculares. Técnicas avanzadas de rapport. 			<ul style="list-style-type: none"> El facilitador introduce el tema y los principios básicos de la PNL, así como las diversas aplicaciones. Los participantes analizan materiales audiovisuales sobre el funcionamiento de los hemisferios cerebrales. Discuten y ejemplifican situaciones personales y representaciones de lo aprendido. Los participantes mediante una dinámica identifican movimientos mecánicos de su hemisferio predominante. El facilitador expone el concepto de canales de percepción y su relevancia en los procesos de comunicación, así como las técnicas más efectivas para generar ambientes de comunicación Los participantes responden de manera independiente un test para determinar la forma de percepción sensorial de cada uno. Posteriormente se realiza un ejercicio en parejas para identificar la forma predominante mediante el lenguaje no verbal y obtener un resultado más preciso. Se realizan ejercicios en pares para aprender a identificar, mediante el movimiento ocular, las formas de percepción sensorial predominantes en ellos mismos y en otras personas. Los participantes entienden el concepto y experimentan situaciones de comunicación considerando los aspectos necesarios de rapport, posteriormente diseñan situaciones en parejas. 			

Fuentes consultadas

- Dills, Robert, *Como cambiar creencias con la PNL*. Ed. Sirio, Buenos Aires, Argentina. 1997.
- O'Connor, J. y Seymour, J. *Introducción a la programación Neuro-lingüística*. Ed. Urano. Barcelona, España, 1992.
- Mohl, Alexa. *El Aprendiz de Brujo. Manual de ejercicios prácticos de programación neurolingüística*. Editorial Sirio. Octava Edición. Noviembre 2010.
- Diez, Francisco y Tapia, Gachi. *Herramientas para trabajar en mediación*. Editorial Paidós SAICF. 1999.
- <http://aprenderpnl.com/tecnicas-pnl/ejercicios-de-pnl/> (Consultado 22/enero/2013)
- http://www.iafi.com.ar/pnl/ejercicios-pnl/pnl_ejercicios.php (Consultado 22/enero/2013)

II. Técnicas de Manejo de Emociones

CLAVE	Horas presenciales	Horas independientes	Créditos	Sesiones	Tipo	Instalaciones
PMC-1-II	8	10	4	2	Seminario/ Taller	Comunidad

Objetivo

Desarrollen las habilidades necesarias para el manejo eficiente de procedimientos de gestión y solución de conflictos interpersonales, tomando en cuenta aspectos relacionados con la comunicación, el manejo de emociones, la observación y el análisis, con el fin de guiar la colaboración de las partes y la construcción de acuerdos en los procesos de mediación y conciliación.

Presentación del módulo

Revisión y comentarios acerca del contenido y las políticas del taller.
Puesta en común de las expectativas en torno al módulo y de la metodología de trabajo.
Exploración de los conocimientos previos.

Objetivo específico

Los participantes identificarán y aplicarán las principales herramientas de comunicación a ser utilizadas. Obtendrán información necesaria para identificar emociones y necesidades de las personas con quienes trabajen en mediación. Reflexionarán sobre la importancia de la comunicación y obtendrán conocimientos para facilitar la misma entre las partes en mediación.

Subtemas	Estrategias de enseñanza – aprendizaje.
<ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa. • Parafraseo. • Empatía. • Preguntas. • Mensajes YO. • Emociones significativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El facilitador expone el concepto, las características y la relevancia de cada una de las diferentes herramientas que existen para los procesos de intervención en mediación. • Los participantes realizan diversos ejercicios escritos y verbales, de manera individual, en parejas y en subgrupos para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar obstáculos para la escucha activa, su utilización y reflexión sobre su impacto en la comunicación interpersonal. ○ Prácticas de parafraseo, a través de ejercicios ○ Análisis y reflexión sobre la importancia de la empatía y aplicación de estrategias para usar dicha herramienta como mediadores. ○ Elaboración de preguntas y errores más comunes en la

	<p>formulación de las mismas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulación de mensajes YO a partir de conflictos personales de cada participante, así como una demostración grupal y ejercicios en pares. ○ Los participantes realizan ejercicios vivenciales para identificar las emociones que más trabajo les ha costado manejar en su vida, posteriormente se realiza una mesa de discusión sobre cómo dar salida de manera positiva a las emociones a nivel personal.
--	--

Fuentes consultadas

- Ciaramicoli, Arthur y Ketcham, Katherine. *El Poder de la Empatía*. Ediciones B. Argentina, S. A. 2000.
- Díez Francisco y Tapia, Gachi. *Herramientas para trabajar en mediación*. Editorial Paidós SAICF. 1999.
- Armsten, Michelle E. and Stutzman Amstutz, Lorraine. *Conflict Transformation and Restorative Justice Manual*. Mennonite Central Committee. Akron Pennsylvania. 2008.
- Lederach, Juan Pablo y Chupp, Marcos. *¿Conflicto y Violencia? ¡Busquemos alternativas creativas!*. Ediciones Clara-Semilla. Colombia. 1995.
- Suares, Marines. *La mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Editorial Paidós. Buenos Aires Argentina. 1996.
- Goleman, Daniel, *Inteligencia Emocional*, Ed. Vergara, México, 1995

III. Teoría y Análisis del Conflicto

CLAVE	Horas presenciales	Horas independientes	Créditos	Sesiones	Tipo	Instalaciones
PMC-2-III	4	2	2	1	Seminario/ Taller	Comunidad

Objetivo

Reconozcan y delimiten al conflicto en la vida de los seres humanos, identifiquen sus particularidades y reconozcan en el método de negociación colaborativa una alternativa al conflicto, analizando las diferentes posturas, intereses y las posiciones de las partes.

Presentación del módulo

Revisión y comentarios acerca del contenido y las políticas del taller.
Puesta en común de las expectativas en torno al módulo y de la metodología de trabajo.
Exploración de los conocimientos previos.

Objetivo específico

Los participantes conocerán la raíz etimológica del conflicto, algunos de los principales conceptos, analizarán la escalada del conflicto y su impacto a nivel personal y comunitario. Reflexionarán sobre si el conflicto es positivo o negativo y aprenderán las actitudes que se generan con un conflicto.

Subtemas	Estrategias de enseñanza – aprendizaje.
<ul style="list-style-type: none"> • Introducción al estudio del conflicto. • Etimología, concepto y niveles. 	<ul style="list-style-type: none"> • El facilitador expone los conceptos introductorios del conflicto. • Los participantes discuten ejemplos de conflictos en los que

<ul style="list-style-type: none"> • Estructura del conflicto. • Actitudes frente al conflicto. 	<p>han participado y el nivel en el que pueden clasificarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios para ser desarrollados por los participantes donde se lleva a cabo una representación de un conflicto y otros participantes muestran diferentes actitudes frente al mismo. El ejercicio incluye una conclusión sobre las diferentes formas de reaccionar ante un conflicto, sus características y diferencias. • Se reflexiona sobre cuál actitud es la más adecuada, demostrada en el ejercicio anterior y en pares se solicita encuentren ejemplos de dónde es conveniente usar los diferentes estilos y reacciones frente al conflicto. • Se realiza una lluvia de ideas sobre cómo debe ser utilizado este conocimiento al llevar un proceso de mediación.
---	--

Fuentes consultadas	
<ul style="list-style-type: none"> • Highton, Elena y Álvarez, Gladys. <i>Mediación. Para resolver conflictos</i>. AD-HOC. Argentina. 2a Edición. 2004. • Lederach Juan Pablo y Chupp, Marcos. <i>¿Conflicto y Violencia? ¡Busquemos alternativas creativas!</i> Ediciones Clara-Semilla. Colombia. 1995. • Suares, Marines. <i>La mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas</i>. Editorial Paidós. Buenos Aires Argentina. 1996. • Watzlawickw, Paul; Veabin, Janet H. y Jackson, Don D.; <i>Teoría de la Comunicación Humana: interacciones, patologías y paradojas</i>. Editorial Tiempo Contemporáneo. Buenos Aires. 1967 • Alzate Sáez de Heredia, R., <i>Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica</i>, Universidad del País Vasco, España, 1998. 	

IV. Modelo de Mediación						
CLAVE	Horas presenciales	Horas independientes	Créditos	Sesiones	Tipo	Instalaciones
PMC-2-IV	16	16	6	4	Seminario/ Taller	Comunidad
Objetivo						
Distingan la secuencia y estructura de una sesión de mediación, sus características específicas y adecuaciones al contexto comunitario.						
Presentación del módulo						
Revisión y comentarios acerca del contenido y las políticas del taller. Puesta en común de las expectativas en torno al módulo y de la metodología de trabajo. Exploración de los conocimientos previos.						
Objetivo específico						
Identificar los principios de la mediación y su aplicación, así como conocer y aplicar el modelo de mediación de Harvard en conflictos simulados.						
Subtemas			Estrategias de enseñanza – aprendizaje.			
<ul style="list-style-type: none"> • Los principios de la mediación. • Negociación, el modelo de Harvard 			<ul style="list-style-type: none"> • El facilitador expone el concepto y los principios de la mediación. 			

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de mediación: Reuniones informativas e invitación, Introducción, narración, clarificación de intereses, generación y evaluación de opciones, cierre. • Situaciones especiales: Pre-mediación, co-mediación, re-mediación y pos-mediación. • Sesiones individuales. • Preguntas. • Manejo de la comunicación negativa. • Perfil del mediador. • Prácticas. | <ul style="list-style-type: none"> • El facilitador introduce el modelo colaborativo de negociación según Harvard. • El facilitador hace una demostración del proceso de mediación en el modelo colaborativo, con la participación de algunos voluntarios del grupo en un conflicto simulado. El resto de los observadores toman notas sobre las etapas que identifican el proceso y los principios de mediación • El facilitador expone el proceso de mediación, cada etapa se va acompañando con ejemplos y ejercicios para practicar lo visto. • Los participantes conocen de manera teórica y realizan algunos ejercicios sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Una guía de la introducción al proceso y la explican a un compañero como si fueran el mediador, posteriormente se invierten los roles para que todos practiquen. ○ Generan una batería de preguntas que se puede aplicar en la etapa de narración ○ Definen la manera de identificar intereses, conocen la forma de hacer un resumen y elaboran un temario o agenda. ○ Descubren la forma de facilitar la generación y evaluación de opciones para apoyar a los participantes de una mediación. ○ Identifican los detalles para realizar el acuerdo de mediación. • El facilitador expone las situaciones especiales. • Aprenden el concepto de sesiones individuales. • Los participantes ponen en práctica el ejercicio: “Construyendo al mediador”, para identificar las habilidades y perfil de un mediador. |
|--|---|

Fuentes consultadas

- Moore, Christopher. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. Jossey Bass. San Francisco. Segunda Edición. 1996.
- ABA/USAID, *Proyecto para la Mediación en México. Manual del Mediador*. 2003.
- Diez, Francisco y Tapia, Gachi. *Herramientas para trabajar en mediación*. Editorial Paidós SAICF. 1999.
- Highton, Elena y Alvarez, Gladys. *Mediación. Para resolver conflictos. AD-HOC*. Argentina. 2a Edición. 2004.
- Kraybill, Ron. Artículo: The Illusion of Neutrality. *Conflict Transformation and Restorative Justice Manual*. Mennonite Central Committee Office on Justice and Peace building. 5a Edición. 2008.
- Suares, Marines. *La mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Editorial Paidós. Buenos Aires Argentina. 1996.

V. Modelo de Prácticas Restaurativas						
CLAVE	Horas presenciales	Horas independientes	Créditos	Sesiones	Tipo	Instalaciones
PMC-3-V	8	8	4	2	Seminario/ Taller	Comunidad
Objetivo						
Aclaren conceptualmente las prácticas restaurativas y la diferencien de otros procesos de solución de conflictos. Identifiquen los roles que desempeñan los participantes involucrados en un conflicto y el papel del facilitador en un proceso restaurativo.						
Presentación del módulo						
Revisión y comentarios acerca del contenido y las políticas del taller. Puesta en común de las expectativas en torno al módulo y de la metodología de trabajo. Exploración de los conocimientos previos.						
Objetivo específico						
Los participantes distinguirán los componentes personales de las prácticas restaurativas, el rol de cada participante y sus respectivos procesos de sanación analizando sus experiencias como víctimas y ofensores, así como la importancia de la participación de la comunidad y su papel en los procesos restaurativos.						
Subtemas			Estrategias de enseñanza – aprendizaje.			
<ul style="list-style-type: none"> • Concepto y principios básicos de la justicia restaurativa. • Ventana de la disciplina social. • Brújula de la vergüenza de Donald Nathanson. • Fases del proceso: reuniones previas: introducción, narración, preparación. • La comunidad, concepto y tipos de comunidades. • Necesidades de la comunidad. • La importancia de la participación de la comunidad en los procesos restaurativos. • Círculos restaurativos. 			<ul style="list-style-type: none"> • Exposición del facilitador en torno al concepto y los principios de la justicia restaurativa. • Exposición del facilitador respecto a la ventana de la disciplina social. • El facilitador explica las etapas y componentes de las reuniones restaurativas. • El facilitador explica los componentes, las etapas y las complicaciones más comunes para un facilitador durante una reunión conjunta. • Exposición del facilitador sobre los tipos de comunidad y su importancia en los procesos restaurativos. • Explicación del facilitador sobre la técnica de los círculos restaurativos y explica su importancia en el restablecimiento de la relación en la comunidad. 			
Fuentes consultadas						
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manual de justicia restaurativa.</i> Mike Ledwidge. Fundación para la capacitación en justicia restaurativa. 2004. • <i>Manual de Reuniones Restaurativas.</i> Ted Watchel, et al. Real Justice. 1999. • <i>Justicia Restaurativa.</i> Aída Kemelmajer de Carlucci. Rubinzal – Culzoni editores. 2004. • <i>Justicia Alternativa en el proceso penal mexicano.</i> José Daniel Hidalgo Murillo. Ed. Porrúa. 2010. • <i>Medios Alternativos de solución de conflictos y justicia restaurativa.</i> Erika Bardales Lazcano. Ed. Flores. 2011. • <i>El pequeño libro de la Justicia Restaurativa.</i> Howard Zehr. Ed. Good Books. 2007. 						

VI. Aplicación y técnicas de mediación y prácticas restaurativas						
CLAVE	Horas presenciales	Horas independientes	Créditos	Sesiones	Tipo	Instalaciones
PMC-3-VII	8	2	4	2	Seminario/ Taller	Comunidad
Objetivo						
Reforzar y adquirir las capacidades indispensables para desarrollar eficaz y eficientemente sesiones de mediación y de círculos restaurativos, incluyendo lo aprendido de técnicas de comunicación, manejo de emociones, retroalimentación, exposición de temas, observación y análisis, con el fin de guiar el trabajo colaborativo de las partes y la construcción de acuerdos.						
Presentación del módulo						
Revisión y comentarios acerca del contenido y las políticas del taller. Puesta en común de las expectativas en torno al módulo y de la metodología de trabajo. Exploración de los conocimientos previos.						
Objetivo específico						
Resolver casos prácticos en pequeños grupos para ejemplificar los contenidos teóricos presentados por el facilitador en módulos anteriores.						
Subtemas			Estrategias de enseñanza – aprendizaje.			
<ul style="list-style-type: none"> Práctica del proceso de mediación y círculos restaurativos respectivamente incluyendo las variables inherentes a cada proceso. 			<ul style="list-style-type: none"> El facilitador permite a los participantes poner en práctica el proceso de mediación, diferenciando cada etapa. Los participantes realizan los siguientes ejercicios con lo desarrollado en los módulos anteriores: Los primeros ejercicios son por etapas: <ul style="list-style-type: none"> Por pares trabajan la guía de la introducción al proceso y la explican a un compañero como si fueran el mediador, posteriormente se invierten los roles para que todos practiquen. El facilitador trae al frente del grupo a dos participantes con el rol de partes del conflicto y un participante como mediador, utilizando la técnica de pecera, se lleva a cabo una mediación de un caso ficticio, el resto de los participantes observan y toman notas del desempeño del mediador. Posteriormente retroalimentan entre todos el desempeño del mediador. Para el resto de los ejercicios los participantes se dividen en equipos de tres o cuatro dependiendo del tamaño del grupo para practicar las diferentes etapas del proceso de mediación, cada uno de ellos tendrá la oportunidad de ser mediador, parte u observador según el caso. Para la práctica de círculos restaurativos el facilitador reúne al grupo en círculos y lleva a cabo una sesión restaurativa con un caso ficticio con el grupo, utilizando la técnica de círculos restaurativos, los participantes toman turnos para ser los involucrados, comunidad y 			

	<p>facilitador del círculo restaurativo.</p> <ul style="list-style-type: none">• El facilitador lleva a cabo evaluaciones prácticas sobre el desempeño de los participantes y retroalimenta lo positivo y aquello que puede ser mejorable.
--	--

Fuentes consultadas

- Moore, Christopher. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. Jossey Bass. San Francisco. Segunda Edición. 1996.
- ABA/USAID, *Proyecto para la Mediación en México*. Manual del Mediador. 2003.
- Diez, Francisco y Tapia, Gachi. *Herramientas para trabajar en mediación*. Editorial Paidós SAICF. 1999.
- Highton, Elena y Alvarez, Gladys. *Mediación. Para resolver conflictos*. AD-HOC. Argentina. 2a Edición. 2004.
- Kraybill, Ron. Artículo: *The Illusion of Neutrality. Conflict Transformation and Restorative Justice Manual*. Mennonite Central Committee Office on Justice and Peace building. 5a Edición. 2008.
- Suares, Marines. *La mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Editorial Paidós. Buenos Aires Argentina. 1996.

Cartas descriptivas

Módulo I PNL y Manejo de emociones

Sesión 1

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Bienvenida	Los facilitadores o representantes de una institución presentan el curso, y a los capacitadores.
9:15	45	Presentación de los participantes	El facilitador da las instrucciones para llevar a cabo una dinámica de grupo de rompehielo que presenta a los participantes. En equipos de dos se reúnen y se preguntan: 1. Nombre, 2.- ¿A qué se dedican o en dónde trabajan y de qué?, 3.-Hobbies; luego se presentan uno al otro con estas tres respuestas.
10:00	15	Objetivos de curso	El facilitador presenta los objetivos del programa, un breve repaso de la agenda y cómo se llevará a cabo el modelo pedagógico.
10:15	15	Expectativas para el curso y reglas de convivencia	El facilitador obtiene una lista de expectativas de los alumnos, explica la hoja del estacionamiento de ideas. Genera con los participantes las reglas que facilitarán la convivencia durante las sesiones.
10:30	30	Introducción y principios básicos de Programación Neurolingüística (PNL).	El facilitador introduce el tema y los principios básicos de la PNL, así como las diversas aplicaciones.
11:00	15	Descanso	
11:15	60	Hemisferio Derecho y Hemisferio Izquierdo	El facilitador presenta un video y los participantes analizan el material audiovisual sobre el funcionamiento de los hemisferios cerebrales. Discuten y ejemplifican situaciones personales y representaciones de lo aprendido. Los participantes mediante una dinámica identifican movimientos mecánicos de su hemisferio predominante.
12:15	30	Identificar hemisferio predominante	El facilitador da las instrucciones a los participantes para que mediante una dinámica, identifiquen movimientos mecánicos de su hemisferio predominante.
12:45	15	Evaluación sesión y cambios (plus y delta) Cierre	El facilitador obtiene información del grupo sobre qué les gustó de la sesión y qué podría cambiar para mejorar la experiencia. Agradecer la atención de los participantes.

Sesión 2

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:15	60	Canales de Percepción	El facilitador expone el concepto de canales de percepción y su relevancia en los procesos de comunicación, así como las técnicas más efectivas para generar ambientes de comunicación.
10:15	15	Test de canales de percepción	El facilitador da las instrucciones y aplica una evaluación. Los participantes responden de manera independiente un test para determinar la forma de percepción sensorial de cada uno.
10:30	45	Ejercicio en parejas para identificar canales de percepción	El facilitador da las instrucciones para llevar a cabo un ejercicio en el que podrán seguir conociendo sobre el tema de los canales de percepción. Se realiza el ejercicio en parejas para identificar la forma predominante mediante el lenguaje no verbal y obtener un resultado más preciso.
11:15	15	Descanso	
11:30	45	Ejercicio en parejas para identificar canales de percepción (continuación)	El facilitador retoma el ejercicio hasta antes del receso y continua con otras variantes en parejas para identificar la forma predominante mediante el lenguaje no verbal y obtener un resultado más preciso. Retroalimentación, dudas y comentarios sobre canales de percepción.
12:15	30	Dudas y aprendizajes de canales de percepción	Retroalimentación, dudas y comentarios sobre aprendizaje de los canales de percepción.
12:45	15	Evaluación sesión y cambios (plus y delta)	El facilitador solicita información del grupo sobre qué les gustó de la sesión y qué podría cambiar para mejorar la experiencia.
1:00		Cierre	El facilitador agradece el esfuerzo, la participación y la atención de los participantes.

Sesión 3

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:15	30	Canales de percepción	El facilitador hace un repaso de lo aprendido del tema de canales de percepción y su aplicación en mediación.
9:45	90	Movimientos oculares	El facilitador comparte la explicación sobre movimientos oculares y da las instrucciones para llevar a cabo ejercicios en pares para aprender a

			identificar, mediante el movimiento ocular, las formas de percepción sensorial predominantes en ellos mismos y en otras personas.
11:15	15	Descanso	
11:30	30	Rapport	Exposición por parte del facilitador de la técnica y concepto del rapport.
12:00	45	Ejercicios de rapport	El facilitador explica a los participantes un ejercicio para que experimenten situaciones de comunicación considerando los aspectos necesarios de rapport y posteriormente diseñan situaciones en parejas.
12:45	15	Evaluación sesión y cambios (plus y delta) Cierre	El facilitador obtiene información del grupo sobre qué les gustó de la sesión y qué podría cambiar para mejorar la experiencia. Agradece la atención de los participantes.

Sesión 4

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:15	90	Escucha activa.	El facilitador expone el concepto, las características y la relevancia que tiene la escucha activa y su importancia para los procesos de intervención en mediación. Ejercicio con voluntarios participantes realizar con un caso común de comunicación las 7 típicas para identificar las barreras de la comunicación.
10:45	15	Descanso	
11:00	100	Parfraseo	El facilitador explica el concepto y la importancia del uso del parafraseo en las sesiones de mediación, para demostrar que se ha escuchado correctamente. Prácticas de parafraseo a través de ejercicios.
12:40	20	Evaluación sesión y cambios (plus y delta) Cierre	El facilitador obtiene información del grupo para mejorar las siguientes sesiones. Agradecer la atención de los participantes.

Sesión 5

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:15	60	Empatía	El facilitador permite que los participantes lleven a cabo un análisis y reflexión sobre la importancia de la empatía y aplicación de estrategias para usar dicha herramienta como mediadores. El facilitador da las instrucciones para realizar ejercicios en pares para manejar adecuadamente la empatía (movimientos corporales, respiración, tono y volumen de voz).
10:15	15	Descanso	
10:30	60	Preguntas	El facilitador explica a los participantes algunas recomendaciones sobre la elaboración de preguntas y errores más comunes en la formulación de las mismas.
11:30	60	Mensajes en yo	El facilitador explica la formulación de mensajes YO a partir de conflictos personales de cada participante y realiza ejercicios en una demostración grupal y ejercicios en pares.
12:30	30	Emociones significativas	El facilitador da las instrucciones para que los participantes puedan realizar ejercicios vivenciales para identificar las emociones que más trabajo les ha costado manejar en su vida, posteriormente el facilitador realiza una mesa de discusión sobre cómo dar salida de manera positiva a las emociones a nivel personal.
13:00	20	Evaluación del curso	Cierre y comentarios generales.

Módulo II Conflicto y Mediación

Sesión 6

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Bienvenida	Presentación del curso.
9:15	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:30	60	Introducción al estudio del conflicto	El facilitador expone conceptos introductorios del conflicto: Etimología, conceptos y niveles.
10:30	15	Descanso	
10:45	120	Actitudes frente al conflicto	<p>El facilitador expone las diferentes actitudes que tenemos las personas frente al conflicto.</p> <p>Se aplica una autoevaluación sobre las actitudes preferentes de cada persona frente a un conflicto.</p> <p>Se lleva a cabo un análisis y reflexión sobre las formas de llevar un conflicto y en qué momento es conveniente usar cada una de ellas.</p> <p>Ejercicios para ser desarrollados por los participantes donde se lleva a cabo una representación de un conflicto y otros participantes muestran diferentes actitudes frente al mismo. El ejercicio incluye una conclusión sobre las diferentes formas de reaccionar ante un conflicto, sus características y diferencias.</p> <p>Se reflexiona sobre cuál actitud es la más adecuada, demostrada en el ejercicio anterior y en pares se solicita encuentren ejemplos de dónde es conveniente usar los diferentes estilos y reacciones frente al conflicto.</p> <p>Se realiza una lluvia de ideas sobre cómo debe ser utilizado este conocimiento al llevar un proceso de mediación.</p>
12:45	15	Evaluación sesión y cambios (plus y delta) Cierre	<p>El facilitador obtiene información del grupo sobre qué les gustó de la sesión y qué podría cambiar para mejorar la experiencia.</p> <p>Agradecer la atención de los participantes.</p>

Sesión 7

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:15	90	Teoría de la negociación según el modelo Harvard	El facilitador expone los 4 principios de una negociación colaborativa basada en el modelo Harvard. El facilitador explica las diferencias entre negociación adversarial y negociación colaborativa.
10:45	15	Descanso	
11:00	60	Negociación colaborativa (continuación)	El facilitador hace que los participantes colaboren en diversas dinámicas y ejercicios para sensibilizarse en el tema de las negociaciones colaborativas.
12:00	45	Etapas del proceso de la mediación.	El facilitador brevemente presenta las etapas de la mediación.
12:45	15	Evaluación sesión y cambios (plus y delta)	El facilitador recopila información del grupo sobre qué les gustó de la sesión y qué podría cambiar para mejorar la experiencia.
1:00		Cierre	Agradecer la atención de los participantes y la colaboración de los capacitadores.

Sesión 8

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:15	60	Etapas del proceso de la mediación.	El facilitador presenta las etapas de un proceso de mediación.
10:15	15	Descanso	
10:15	90	Etapas: Introducción en la mediación	El facilitador explica al grupo el propósito de la fase de la introducción y define los temas que deben ser incluidos en la misma. Explica cómo preparar el espacio físico, la forma de obtener compromiso, crear relación y confianza, calmar a los clientes, pedir criterios para la toma de decisiones, enfocar en el futuro, generar un buen ambiente.
11:15	15	Descanso	
11:30	80	Discurso de Apertura	El facilitador solicita a los participantes elaboren un discurso de apertura, utilizando los elementos que comprende un Discurso de Apertura del Mediador (DAM) personalizado.

			Se lleva a cabo un ejercicio de preparación y uso del DAM.
12:50	10	Evaluación sesión y cambios (plus y delta) Cierre	El facilitador obtiene información del grupo para mejorar la experiencia. Agradecer la atención de los participantes y la colaboración de los capacitadores.

Sesión 9

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:15	30	Discurso de apertura (Repaso)	El facilitador hace un repaso de los elementos del discurso de apertura y comprueba el aprendizaje obtenido.
10:15	45	Reuniones informativas e invitación, Introducción, narración, clarificación de intereses, generación y evaluación de opciones, cierre.	El facilitador hace una demostración del proceso de mediación en el modelo colaborativo, con la participación de algunos voluntarios del grupo en un conflicto simulado. El resto de los observadores toman notas sobre las etapas que identifican el proceso y los principios de mediación.
11:00	15	Descanso	
11:15	45	Etapas: Recolección de datos/narrativa	Una vez que el proceso en general es identificado por los participantes, se analizará por parte del facilitador y los participantes la etapa de recolección de datos. El facilitador explica al grupo el propósito de esta etapa. Explica las técnicas que se pueden usar para conseguir los propósitos. (Escucha activa, preguntas adecuadas, parafraseo, etc.) Qué información es útil y cómo/cuándo conseguirla
12:00	50	Etapas: Identificación de temas principales y establecer el temario	El facilitador muestra cómo identificar y re-enmarcar los temas de manera neutral. Uso del rotafolio; cómo y porqué en este momento.
12:50	10	Evaluación del curso	Cierre y comentarios generales.

Sesión 10

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:15	60	Etapas: Generar opciones y lluvia de ideas	El facilitador explica: La lluvia de ideas y cuándo se usa. El uso del rotafolio en la lluvia de ideas. Ambiente creativo para la lluvia de ideas. Agente de la realidad.
10:15	15	Descanso	
10:30	60	Sesiones Privadas y Caucus	El facilitador explica al grupo y genera una lista de lo que potencialmente se puede perder o ganar cuando se usa la sesión privada (ventajas y desventajas). El facilitador establece y recomienda cuándo usar sesiones privadas y cuándo no usarlas.
11:30	60	Juicios de valores, neutralidad, e imparcialidad	El facilitador explica la importancia de las acciones tanto como las percepciones. Cómo prevenir sesgos del mediador. Qué hacer cuando uno siente un sesgo mientras se está mediando.
12:30	30	Repaso general de las etapas del proceso de mediación Aclaración de dudas	El facilitador hace un resumen, aclara dudas y hace preguntas de verificación de lo aprendido. Evaluación del curso. Cierre y comentarios generales.

Módulo III Prácticas Restaurativas y Aplicación

Sesión 11

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Bienvenida	Presentar el curso.
9:15	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:30	60	Concepto y principios básicos de la justicia restaurativa	Exposición del facilitador en torno al concepto y los principios de la justicia restaurativa y comparte ejemplos de prácticas restaurativas.
10:30	15	Descanso	
10:45	60	Ventana de la disciplina social	Exposición del facilitador respecto a la ventana de la disciplina social. El facilitador lleva a cabo un análisis y reflexión sobre la ventana de la disciplina social y los sucesos cotidianos en la sociedad.
11:45	60	Brújula de la vergüenza de Donald Nathanson.	El facilitador expone sobre emociones y explica la brújula de la vergüenza según Nathanson. Se lleva a cabo un análisis y reflexión sobre el impacto de la brújula de la vergüenza en el restablecimiento de una relación y su impacto en una comunidad.
12:45	15	Evaluación sesión y cambios (plus y delta) Cierre	El facilitador solicita información del grupo sobre qué les gustó sesión y qué podría cambiar para mejorar la experiencia. Agradecer el esfuerzo, la participación y la atención de los participantes.

Sesión 12

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte la información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:15	90	Fases del proceso: reuniones previas, introducción, narración y preparación.	El facilitador explica las etapas y componentes de las reuniones restaurativas. El facilitador explica los componentes, etapas y las complicaciones más comunes para un facilitador durante una reunión.
10:45	15	Descanso	

11:00	45	La comunidad, concepto y tipos de comunidades. Necesidades de la comunidad. La importancia de la participación de la comunidad	Exposición del facilitador sobre los tipos de comunidad y su importancia en los procesos restaurativos.
11:45	70	Círculos Restaurativos	Explicación del facilitador sobre la técnica de los círculos restaurativos y expone su importancia en la recuperación de la relación en la comunidad, así como los diferentes usos que pueden tener los círculos y el impacto positivo en las relaciones y decisiones de una comunidad.
12:55	10	Evaluación sesión y cambios (plus y delta) Cierre	Recoger información del grupo sobre qué les gustó de la sesión y qué podría cambiar para mejorar la experiencia. Agradecer el esfuerzo, la participación y la atención de los participantes y la colaboración de los capacitadores

Sesión 13

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:15	60	Prácticas de Mediación Simulacro #1 Uno y después otro o co-mediación	El facilitador da las instrucciones a los participantes sobre un caso simulado "Robo en el minisupermercado". Los mediadores se enfocan en la introducción, la recopilación de información, el uso de empatía, la escucha activa, en alentar que las partes cuenten, en tipos y uso adecuado de preguntas y en identificar intereses. (Pedir que los mediadores no pasen más allá de las fases de la introducción y la recopilación de información.
10:15	15	Descanso	
10:30	60	Manejo de Comunicación negativa	El facilitador profundiza en el manejo de la comunicación negativa, para que de manera práctica los participantes puedan aprender a manejarla en una sesión de mediación. Con la intención de fomentar y promover seguridad, respeto, comunicación, creatividad, confianza, relación, confianza en el proceso, participación y controlar emociones dañinas. El facilitador repasa algunas de las herramientas que existen para controlar la comunicación negativa:

			<p>I. Prevención: normas, enseñando mensajes yo en la introducción, educando a las partes, sesiones privadas anteriores para ventilar, emoción y educar, enfoque en el futuro, modelar respeto para todos, establecer expectativas.</p> <p>II. Ignorar.</p> <p>III. Recordar de manera sensible con miradas o gestos pequeños como extender el brazo suavemente hacia la persona.</p> <p>IV. Recordar las normas sin reprender.</p> <p>V. Intervención profunda.</p>
11:30	80	Simulacro #2 Uno y después otro, o co- mediación	<p>El facilitador da las instrucciones para llevar a cabo el ejercicio de “Vecinos Garay-Andrade”.</p> <p>Los mediadores hacen la etapa de la introducción y la recolección de datos, enfocándose en las habilidades mencionadas en el primer simulacro y también en manejar comunicación negativa y re-enmarcación.</p>
12:50	10	Cierre	El facilitador en conjunto con los facilitadores se acercan a las conclusiones y comentarios generales

Sesión 14

Hora	Min.	Tema	Notas y Actividades del Capacitador
9:00	15	Evaluación sesión anterior	El facilitador comparte información recogida de las evaluaciones de la sesión anterior y hace un repaso de la agenda de la sesión de hoy.
9:15	60	Simulacro #3 Uno y después otro, o co- mediación	<p>El facilitador decide qué técnica emplear de acuerdo a las necesidades de aprendizaje del grupo, ya sea mediante la técnica de pecera o bien subdividir al grupo en triadas para llevar a cabo el simulacro de mediación del caso “Juan y María”.</p> <p>Los mediadores pasan por todas las etapas y técnicas de los otros simulacros y también neutralidad y desequilibrio de poder. (El ejercicio debe contener problemas de neutralidad y desequilibrio de poder).</p>
10:15	15	Descanso	
10:30	30	Dudas, retroalimentación y comentarios sobre el proceso de mediación	El facilitador pregunta al grupo y genera una lista de los aprendizajes, aclara dudas y retroalimenta las observaciones del facilitador y de los participantes del último ejercicio.
11:00	100	Práctica círculos restaurativos	<p>Para la práctica de círculos restaurativos el facilitador reúne al grupo en círculos y lleva a cabo una sesión restaurativa con un caso ficticio con el grupo.</p> <p>Utilizando la técnica de círculos restaurativos, los participantes toman turnos para ser los involucrados, comunidad y facilitador del círculo restaurativo.</p>

			El facilitador lleva a cabo evaluaciones prácticas sobre el desempeño de los participantes y retroalimenta lo positivo y aquello que puede ser mejorable.
12:40	30	Conclusiones generales de las etapas del proceso de mediación y círculos restaurativos Cierre	El facilitador hace un resumen, aclara dudas y hace preguntas de verificación de lo aprendido. Evaluación del curso. Cierre del curso y comentarios generales.

Perfil del Facilitador

Facilitador del Programa de Mediación Comunitaria

Responsabilidades

- Transmitir aprendizaje sobre los conceptos y contenidos del curso.
- Desarrollar en los participantes las habilidades y destrezas de manejo de emociones, comunicación y mediación.
- Compartir experiencias de procesos de mediación, manejo de emociones y establecimiento de acuerdos.
- Manejar y controlar al grupo en disciplina, participación, dudas, rompimiento de subgrupos e instrucciones.
- Manejo del tiempo para terminar con dinámicas y ejercicios.
- Ser sensible, conocedor y con experiencia en situaciones comunitarias.
- Planear y dar seguimiento a las cartas descriptivas.
- Cumplir con los requisitos de evidencias y requerimientos del proyecto.
- Mostrar congruencia y valores con los principios y filosofía de la mediación.

Competencias a demostrar

- Ordenada planeación y ejecución del programa de entrenamiento.
- Uso adecuado de recursos didácticos (visuales, presentaciones, videos, dinámicas para experimentar los conceptos).
- Provee vivencias y ejemplos usando un lenguaje adecuado a los participantes sobre sesiones de mediación.
- Equilibrio entre la teoría y la práctica, mostrando habilidades de manejo de grupos (disciplina, atención, participación).
- Conveniente manejo del tiempo, aprovecha la dinámica del grupo.
- Motiva y contagia a los participantes en características y bondades de la mediación.
- Es entusiasta y vigoroso, tiene actitud y energía.
- Hace uso de dinámicas, enseña y corrige en rol playings.
- Maneja adecuadamente el sentido del humor.
- Es creativo en sus modelos pedagógicos.
- Muestra congruentemente en su hacer y decir los valores de la mediación.
- Aplica los ejemplos de la experiencia de los participantes para ilustrar los conceptos.
- Muestra constantemente empatía y respeto a los participantes y a sus opiniones.
- Es contundente (claro, firme y convincente).
- Es entusiasta, tiene una actitud, energía y vigor.
- Muestra una presencia limpia y alineada.
- Es generoso, íntegro y ético.

Glosario

Concepto	Definición
Territorio de Paz	Este término es utilizado por los gobiernos locales para los polígonos de interés en donde es necesario implementar programas que mejoren la convivencia armónica de la sociedad, disminuyendo la comisión de delitos e implementando una “Cultura de Paz”.
Mediador Comunitario	Es una persona de la comunidad que de manera voluntaria se capacita para servir a sus vecinos de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ○ Promoviendo la Mediación. ○ Haciendo una intervención con alguna de las partes que participa en una controversia, promoviendo la generación de conductas pacificadoras en lugar de una conducta violenta. ○ Haciendo Mediación entre las partes de una controversia. ○ Formando a personas de su comunidad para que hagan lo mismo que él. ○ Es importante recalcar que todo este trabajo se hace de manera voluntaria y sistemática por parte del Mediador. Este factor es estratégico para que el programa quede inmerso en la comunidad que al hacerlo suyo esté en posibilidades de crecer, fortalecerse y permanecer.
Área de influencia del Mediador	Es el área geográfica en la que el Mediador interactúa cotidianamente, ej. en su casa, en la escuela de sus hijos, en su barrio, en el lugar donde labora, en su lugar de culto, entre otros.
Mediación	Es un método alternativo de solución de controversias que promueve la justicia social y la inserción de la Cultura de Paz, ya que las partes resuelven dialogando pacíficamente su controversia de manera auto-compositiva y satisfactoria, transformando su controversia en una oportunidad para crecer y seguir de mejor manera con sus vidas. La mediación es un proceso que es facilitado por un tercero llamado Mediador que apoya a las partes en conflicto a resolver su controversia facilitando la comunicación, el manejo de sus emociones y la negociación. Los principios de la Mediación son; Confidencialidad, Voluntariedad, Flexibilidad, Neutralidad, Imparcialidad, Equidad, Legalidad y Honestidad.
Prácticas Restaurativas	Técnicas y herramientas de un mediador comunitario para apoyar al restablecimiento de un relación en controversias familiares, escolares y comunitarias