

MEDIACIÓ I ATENCIÓ SOCIAL

Vanessa Gallardo del Río

Institut de Salut Mental-Hospital del Mar

Què és la mediació?

- Segons el CGPJ, sistema per a la resolució de conflictes de caràcter voluntari que serveix per facilitar el diàleg i arribar a acords entre dues parts en un conflicte civil o penal. Un mediador és un professional imparcial i neutral sense capacitat de decisió entre les parts que facilita el diàleg per a arribar a solucions consensuades.
- El treballador social a través del seu rol de mediador pot guiar ordenadament a les parts en conflicte cap a un moment de consens i d'acords (DTS 2002).
- Diferents tipus de mediació: civil, penal (familiar, comunitària, social)
- Resoldre un conflicte (enfrentament, ideals oposats, discrepància)

Funció mediadora en treball social

- Calen habilitats per a dur a terme aquesta tasca complexa.
- Ens ajudarà a millorar la nostra eficàcia i a aconseguir resultats positius.
- Aquestes habilitats són com una caixa d'eines per a entendre les persones que atenem i facilitar la creació d'un pla d'intervenció apropiat a allò que ens estan demanant.
- La caixa d'eines conté: habilitats de negociació, cooperació, assertivitat, escolta activa, empatia i finalment la mediació.
- Què implica un procés de mediació en treball social?

- Exploració de la situació o demanda familiar (implica neutralitat).
- Detecció de la situació de conflicte (expressat o no). Quin és el conflicte?
- De vegades un conflicte pot ser una oportunitat.
- En un procés de mediació entre la família, s'ha de buscar una postura que beneficiï a totes les parts.
- Cal que totes les parts s'impliquin en arribar a consens i a canvis.
- Un cop definit el motiu de conflicte, proposar alternatives abans de la crisi.

- Escolta activa i empatia: ajuda a connectar amb l'altre; enfocar-nos en allò que l'altre està pensant o sentint. No dirigir el discurs.
- Ajuda a entendre la realitat des de diferents punts de vista.
- Cal donar espai per a que els membres puguin expressar-se.
- És important mantenir el contacte visual, transmet confiança.
- De vegades, també podem ser mediadors passius (afavoreix la comunicació entre la família, intervé molt poc).

Cas pràctic

