

Universidad de Posgrados AEPCA
Mediación y Prácticas Restaurativas, S. C.
Diplomado en Prevención, Gestión y Solución de
Controversias Familiares
Modalidad mixta

JUSTIFICACIÓN

Los métodos alternos de solución de controversias MASC han mostrado su eficacia de manera empírica en los procesos de procuración y administración de justicia, consolidándose como una respuesta económica y rápida para atender conflictos. Una de sus características más preciadas es sin duda, preservar las relaciones humanas.

El estado mexicano ha iniciado una política transversal para consolidar los MASC como la columna vertebral del sistema de justicia, en este contexto, se reformó el artículo 17 de la Carta Magna, dotando de rango constitucional a los procesos de justicia alternativa, dando lugar a reformas trascendentales y expedición de leyes especializadas.

Si bien existen legislaciones de justicia alternativa en la mayoría de las entidades del País desde hace décadas, también lo es que el impulso por regular a nivel nacional esta materia ocurrió primero en el ámbito penal, donde se expidió un Código Nacional de Procedimientos Penales, en el que se prevén y regulan formas alternas de atender los conflictos derivados por conductas delictivas; se expidió la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, la Ley Nacional de Ejecución Penal y la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.

En el marco de la reforma de seguridad y justicia se dio paso a un cambio de paradigma que incluyó desde capacitación especializada y profesionalización continua para los operadores del sistema, adecuación de infraestructura institucional y desde luego, creación de nuevas instituciones: Los órganos especializados en soluciones alternas de

solución de conflictos en todas las fiscalías y sedes judiciales del País.

Luego, la gran reforma laboral, en la que se implementaron reformas constitucionales y legales trascendentales. Se dio un paso adelante al establecer la obligatoriedad de la conciliación como condición previa al juicio e instituyeron órganos especializados de conciliación en cada estado de la República.

Recientemente, se expidió el Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares y se aprobó la Ley General de Métodos Alternos de Solución de Controversias, en que se prevén y regulan los MASC en materia civil y familiar, incorporando instituciones novedosas en nuestro sistema de justicia, como el derecho colaborativo y los procesos restaurativos en materia familiar.

Los MASC se constituyeron como la columna vertebral del sistema de justicia y trascienden a conflictos no judicializados, se han desarrollado procesos de mediación conciliación y prácticas restaurativas con excelentes resultados en ámbitos comunitarios, escolares, laborales y familiares para prevenir, gestionar y solucionar conflictos de manera rápida, económica, asertiva y eficaz.

Es la familia la primera comunidad, en ella, como en toda congregación humana, se generan múltiples conflictos ¿cómo los atendemos? ¿Cómo tratamos a nuestros hijos, a nuestras parejas, a nuestros padres? ¿Cómo lidiamos con el error y la ofensa? En comunidades tan punitivas como las nuestras acostumbradas al castigo, los errores con frecuencia estigmatizan, ante la ofensa, habitualmente se responden con distancia física o afectiva, ataque o violencia.

En conflictos más serios, la opción ha sido el juicio: Divorcios, custodias, convivencias, alimentos, entre otros tipos de conflictos judiciales, rápidamente se se trasforman en duras batallas en las que todos saldrán lastimados, los gastos son elevados y las soluciones incompletas, Los jueces familiares coinciden en que al emitir la sentencia, el

conflicto es mucho más grande que al inicio del juicio, además, las partes quedan tan insatisfechas con el resultado que la tasa de interposición de recursos, apelaciones y amparos es de las más altas del sistema de justicia.

En procesos de mediación, conciliación y prácticas restaurativas en ambientes familiares, las personas participan activamente en la toma de las decisiones, por ello, esas decisiones habitualmente les benefician, las personas pueden escucharse, entenderse, comprender el conflicto y los factores que lastiman. Se hacen consientes de que tienen la posibilidad de elegir y construir para ellos y sus hijos un futuro en que las relaciones humanas son respetuosas y asertivas.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares
- Ley General de Métodos Alternos de Solución de Controversias
- Leyes estatales de justicia alternativa
- Criterios para la elaboración de convenios en materia familiar (Definidos por la judicatura de Jalisco)

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso los participantes tendrán conocimientos teóricos-prácticos especializados para prevenir, gestionar y solucionar conflictos en el ámbito familiar, en contextos judiciales y extrajudiciales, **a través de los procesos de mediación, conciliación y prácticas restaurativas.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las particularidades de los conflictos familiares.
- Conocer y practicar herramientas de comunicación asertiva.

- Analizar los procesos de negociación, mediación, conciliación y prácticas restaurativas aplicables en el ámbito familiar.
- Identificar el marco legal e institucional.
- Analizar los elementos necesarios para la elaboración de convenios derivados de procesos de mediación, conciliación y prácticas restaurativas, así como sus particularidades en materia familiar.

PERFIL DE INGRESO

- Mediadores, conciliadores y facilitadores.
- Profesionales o estudiantes de derecho, psicología, trabajo social, de carreras afines, interesados en la solución de conflictos familiares.
- Servidores públicos de los sistemas de justicia y justicia alternativa.
- Miembros de la judicatura.
- Habilidades de liderazgo y trabajo en equipo.
- Comunicación asertiva, análisis, síntesis y actitud de servicio.

PERFIL DE EGRESO

- El estudiante reconocerá las particularidades de los conflictos familiares, el uso de herramientas de comunicación y la gestión de relaciones de poder aplicables a la materia.
- Conocerá el marco legal e institucional de los MASC en materia familiar.
- Analizará la utilidad y beneficios de utilizar los procesos de mediación, conciliación y prácticas restaurativas en asuntos familiares.
- Desarrollará pensamiento crítico en la atención de conflictos.
- Conocerá la estructura, requisitos y criterios para la elaboración de convenios derivados de procesos de mediación, conciliación o prácticas restaurativas familiares.

ESTRUCTURA CURRICULAR

ASIGNATURAS	HORAS
1. El conflicto y sus particularidades en ámbitos de familia	10
2. Uso de herramientas de comunicación en conflictos familiares	15
3. Manejo de equilibrio del poder en conflictos familiares	5
4. Modelo de negociación por principios.	5
5. Análisis de casos. Juegos de roles para uso de herramientas.	15
6. Los MASC como alternativa de solución de conflictos.	5
7. Mediación y Conciliación en la familia	15
8. Taller de casos de mediación y conciliación	15
9. Prácticas restaurativas aplicadas a contextos familiares	15
10. Taller de casos de prácticas restaurativas	15
11. Conflictos típicos en el derecho familiar	5
12. Integración de expedientes y redacción de convenios.	10
Total	130

MÓDULO I.

1. El conflicto y sus particularidades en el ámbito de familia

- 1.1. Conceptos básicos.
- 1.2 Conflicto positivo o negativo.

2. Niveles del conflicto.

- 2.1. Interno, interpersonal, intergrupalo o social.

3. Estructura del conflicto.

- 3.1. La persona.
 - 3.1.1. Emociones y conflicto.



- 3.1.2. Emociones básicas, manejo de emociones.
- 3.1.3. Formas de reaccionar al conflicto.
- 3.1.4 Competitivo, colaborador, transigente, elusivo, complaciente.
- 3.2. El proceso.
 - 3.2.1. Comunicación y conflicto.
 - 3.2.2. Proceso de la comunicación.
 - 3.2.3 Componentes de la comunicación.
 - 3.2.4 Digitales, análogos, contextuales.
 - 3.2.5. Barreras de la comunicación.
- 3.3. El Problema.
 - 3.3.1. Necesidades y conflicto.
 - 3.3.2. Clasificación de las necesidades.
 - 3.3.3. Fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento, de auto realización.
 - 3.3.4. Posiciones, intereses y necesidades.
- 4. Tipos de conflictos.
 - 4.1 Información.
 - 4.2. Intereses o necesidades.
 - 4.3. Relaciones.
 - 4.4. Estructuras sociales.
 - 4.5. Valores.
- 5. Dinámica del conflicto.
 - 5.1 Conflicto latente, conflicto percibido, Conflicto sentido, conflicto evidente, conflicto polarizado.
- 6. Inicio y desarrollo de los conflictos.
 - 6.1 Crisis, Tensión, mal entendidos, incidentes, incomodidad, escalada.

7. Formas habituales de abordar el conflicto familiar.
 - 7.1 Conflicto ignorado o mal abordado.
 - 7.2 Conflicto encarado y abordado adecuadamente.
 - 7.3. Retirada.
 - 7.4. Supresión.
 - 7.5. Yo gano tu pierdes.

8. El conflicto familiar como oportunidad creativa.
 - 8.1 Pactos y acuerdos.
 - 8.2 Tu ganas/yo Gano/todos ganamos.

- 9.- El conflicto familiar
 - 9.1 Diversos conceptos de familia, evolución de la familia
 - 9.2 Causas y consecuencias del conflicto familia
 - 9.3 La comunicación, la percepción y la relación como obstáculos para llegar a acuerdos
 - 9.4 Divorcio o separación colaborativa o destructiva.

MÓDULO II.

Uso de herramientas de comunicación en conflictos familiares.

1. Herramientas de la comunicación.
2. Tipos de escucha.
 - 2.1 Pasiva, selectiva, activa.
3. Escucha activa y empatía.
4. Obstáculos para la escucha activa.
5. Procesos que bloquean la comunicación:
 - 5.1 Dar consejos, interrumpir, juzgar, analizar/diagnosticar, hablar de sí, tranquilizar/minimizar.



6. Ventajas de escuchar activamente.
7. Elementos de la escucha activa.
 - 7.1 Atención, concentración, empatía
8. Ventajas de la escucha activa.
9. Características de la escucha activa.
 - 9.1. Atención, concentración, empatía, retroalimentación, emociones y actitud.
10. Herramientas de comunicación del mediador.
 10. 1 Preguntas en MASC
 - 10.1.1 Preguntas para conocer el problema.
 - 10.1.1.1 Preguntas de interacción.
 - 10.1.1.2 Uso adecuado de preguntas.
 10. 1.2 Tipos de preguntas.
 - 10.1.2.1 Preguntas abiertas.
 - 10.1.2.2 Preguntas cerradas.
 - 10.1. 2.3 Preguntas directas.
 - 10.1.2.4 Preguntas aclaratorias.
 - 10.2 Parafraseo.
 - 10.2.1 Objetivos.
 - 10.2.2 Técnicas del parafraseo.
 - 10.2.3 Practica del parafraseo.
 - 10.3 Mensajes “yo”
 - 10.3.1 Objetivos.
 - 10.3.2 Técnicas.
 - 10.3.3 Estructura.
 - 10.3.4 Ejemplos y práctica de mensajes “yo”.
 - 10.4 Resumen.



10.4.1 Objetivos.

10.4.2 Ejemplos y práctica.

10.5 Reencuadre.

10.5.1 Concepto.

10.5.2 Objetivos.

10.5.3 Técnicas.

10.5.4 Ejemplos y prácticas de reencuadre.

10.5.4.1 Reencuadre de hechos.

10.5.4.2 Reencuadre de contexto.

10.5.4.3 Reencuadre de personas involucradas.

10.6 Comunicación asertiva y la técnica del sándwich

10.6.1. Características y objetivo de la comunicación asertiva

10.6.2. Elementos y construcción de comunicación asertiva y la técnica del sándwich

10.6.3. Desarrollo y práctica de la comunicación asertiva y la técnica del sándwich

MÓDULO III

Manejo de equilibrio del poder en conflictos familiares.

1. Poder.

2. Factores que provocan desequilibrio de poder

2.1 Físicos.

2.2 Educación.

2.3 Posición económica o social.

2.4 Sexo.

2.5 Presencia de abogado de una de las partes.

2.6 Psicológicos.

- 2.7 Creencias o mandatos.
- 3. Síntomas de desequilibrio de poder.
 - 3.1 Activos.
 - 3.2 Pasivos.
- 4. Técnicas utilizadas para equilibrar el poder.
- 5. Abordaje de la violencia y la agresión en entornos familiares
 - 5.1.1 Concepto de violencia y sus clasificaciones
 - 5.1.2. Diferencia entre violencia y agresión
 - 5.1.3 La agresión y la violencia en entornos familiares y sus consecuencias
 - 5.1.4. Abordaje de la violencia y la agresión en el entorno de los MASC

MÓDULO IV

Modelo de negociación por principios.

- 1. Concepto de negociación.
- 2. Conflicto de intereses.
- 3. Posiciones, intereses y necesidades.
- 4. Acuerdo.
- 5. Perfiles de negociación.
- 6. Negociación en la pareja
 - 5.1 Negociador duro/negociador blando.
- 6. Posibilidades del proceso de negociación.
 - 6.1 Perder-perder, ganar-perder, ganar-ganar.
- 7. Negociación por principios (Método Harvard).
 - 7.1 Separar a la persona del problema.
 - 7.2 Concentrarse en los intereses y no en las posiciones.
 - 7.3 Inventar opciones de mutuo beneficio.

- 7.4 Insistir en la aplicación de criterios objetivos.
- 8. Requisitos de los acuerdos de calidad.
 - 8.1 Acuerdo favorable para todos los involucrados.
 - 8.2 Deja satisfechas a las partes involucradas.
 - 8.3 Justo y equitativo.
 - 8.4 Favorece la relación entre las partes.
- 9. Características del negociador Harvard.
 - 9.1 Preparación. Análisis minucioso del problema.
 - 9.2 Es colaborativo. Duro con los intereses/blando con las personas.
 - 9.3 Firme y objetivo.
 - 9.4 Busca el beneficio de todos los involucrados.

MÓDULO V.

Análisis de casos. Juegos de roles para uso de herramientas.

- 1. Abordaje adecuado del conflicto.
- 2. Uso adecuado de herramientas de comunicación.
 - 2.1 Preguntas.
 - 2.2 Parafraseo.
 - 2.3 Mensaje “yo”
 - 2.4 Resumen.
 - 2.5 Reencuadre.
- 3. Construyendo acuerdos de calidad.
 - 3.1 Separar personas de conflicto.
 - 3.2 Identificando posiciones, intereses y necesidades
 - 3.3 Generación creativa de opciones.

MÓDULO VI.

Los MASC como alternativa de solución de conflictos.

1. Modelos de solución de conflictos.
 - 1.1 Autotutela.
 - 1.2 Autocomposición.
 - 1.3 Heterocomposición.
2. Normativa de los MASC en México.
 - 2.1 Marco constitucional.
 - 2.2 Instrumentos internacionales.
 - 2.3 Resoluciones jurisdiccionales.
 - 2.4 Marcos normativos estatales.
3. Marco institucional de los MASC.
 - 3.1 Estructura y aspectos generales de los centros estatales e institutos de justicia alternativa.
 - 3.2. Acreditación, certificación y evaluación de prestadores de servicios de MASC.
 - 3.3 Practica privada de los MASC

MÓDULO VII

Mediación y conciliación en la familia

1. Conceptos.
2. Principios.
 - 2.1 Voluntariedad, confidencialidad, información, flexibilidad, imparcialidad, equidad, legalidad, honestidad.
 - 2.2. Principios de la mediación familiar.
3. Preparación del proceso.



3.1 Criterios de elección de procesos de mediación vs conciliación.

4. Sesión preliminar.

4.1 Conseguir una síntesis del conflicto.

4.2 Explicar el propósito y el proceso de mediación, así como el papel del mediador.

4.3 Averiguar el grado de compromiso de las partes para participar en el proceso de mediación.

4.4 Establecer agenda inicial.

5. Proceso de mediación y conciliación.

5.1 Introducción.

5.1.1 Objetivos.

5.1.2 Pasos a seguir.

5.1.3 Elaboración de discurso de apertura de mediación DAM

5.1.4 Ejemplos y práctica de la etapa de introducción.

5.2 Narración

5.2.1 Objetivos.

5.2.3 Pasos a seguir.

5.2.4 Utilización de técnicas.

5.2.5 Ejemplos y prácticas de la etapa de narración.

5.3 Clarificación e identificación de intereses y temas.

5.3.1 Objetivos.

5.3.2 Pasos a seguir.

5.3.2.1 Clarificar intereses.

5.3.2.2 Identificar y resumir intereses.

5.3.2.3 Técnicas del mediador.

5.4 Generación y evaluación de opciones.



5.4.1 Objetivos y deferencias en los procesos de mediación y conciliación.

5.4.2 Obstáculos para la generación de opciones.

5.4.3 Pasos a seguir.

5.4.3.1 Generación de opciones.

5.4.3.2 Evaluación de opciones.

5.5 Cierre.

5.5.1 Objetivos.

5.5.2 Pasos a seguir.

5.5.3 Redacción del convenio.

6. Resolviendo situaciones especiales.

6.1. Impase.

6.1.1 Técnicas del mediador.

6.2 Sesiones individuales.

6.2.1 Ventajas.

6.2.2 Objetivos.

6.2.3 Técnicas del mediador.

6.3 Co-mediación.

6.3.1 Ventajas.

6.3.2 Desafíos.

MÓDULO VIII. Taller de casos de mediación o conciliación.

1. Abordaje adecuado de desequilibrios de poder.

2. Desarrollo de sesión preliminar.

3. Diseño de discurso de apertura. Práctica de etapa de introducción.

4. Desarrollo de etapa de Narración.

5. Construyendo agenda basada en intereses y necesidades.

6. Generación creativa de opciones y su evaluación.

MÓDULO IX.. Prácticas restaurativas en ambientes familiares

1. Justicia restaurativa.

- 1.1 Ventana de la disciplina social.
- 1.2 Teoría de la bifurcación de la justicia.
- 1.3 Teoría de la vergüenza reintegrativa.
- 1.4 Jerarquía de necesidades (Maslow).
- 1.5 Teoría del afecto.
- 1.6 Vergüenza, orgullo y lazos sociales.
- 1.7 Brújula de la vergüenza.
- 1.8 La importancia del proceso justo.

MÓDULO X Taller de casos de prácticas restaurativas

1. Prácticas restaurativas.

- 1.1 Declaraciones afectivas.
- 1.2 Preguntas afectivas.
- 1.3 Reuniones informales.
- 1.4 Círculos restaurativos.
- 1.5 Reuniones restaurativas.

2. Diseño de prácticas restaurativas en entornos familiares.

MÓDULO XI.

Conflictos típicos en el derecho familiar

1. Alimentos

1.1 Hijos menores.

1.2 Hijos mayores en edad estudiantil.

1.3 Entre cónyuges.

1.4 De hijos a padres persona adulto mayor.

1.5 Personas en condición especial de salud o incapacidad.

2. Custodia

3. Convivencia

4. Divorcio administrativo.

5. Divorcio por mutuo consentimiento.

5.1 Liquidación de la sociedad conyugal.

5.1.1 Inventario.

5.1.2 Haberes y deberes.

5.1.3 Bienes ejidales.

5.2 Pensión compensatoria.

6. Participación de personas menores de edad.

6.1 Protección institucional de niñas, niños y adolescentes.

7. Otros casos de intervención.

MÓDULO XII

Integración de expedientes y redacción de convenios.

1. Integración de expediente.
 - 1.1 Solicitud de servicios.
 - 1.2 Protección de datos personales.
 - 1.3 Determinación de viabilidad.
 - 1.4 Notificaciones.
 - 1.5 Acuerdo de confidencialidad-
 - 1.6 Acuerdos de terminación anticipada.
 - 1.7 Acuerdo final de mediación/conciliación/procesos restaurativos.

2. Redacción de convenios.
 - 2.1 Las partes del convenio final.
 - 2.2 Marco constitucional y normativo.
 - 2.3 Criterios para la elaboración de conflictos.

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La metodología para desarrollar, entendida como el conjunto de momentos y técnicas lógicamente coordinados para dirigir el aprendizaje de los aspirantes hacia el logro de los objetivos establecidos, incluye:

Exposición. Es una explicación oral de conceptos, teorías o principios relacionados con un tema o disciplina.

Escucha activa. Es aquella suscitada por la motivación; la persona presta atención al mensaje porque lo considera útil, interesante o divertido.

Sondeos. Serie de preguntas no evaluables que tienen como objetivo recopilar información.

Mapa mental. Es una representación gráfica de los conceptos y sus relaciones que facilita el aprendizaje porque conecta entre sí de una manera sintética los elementos del tema que se está estudiando. De esta manera ofrece una visión global del tema, en el que se incluyen las palabras clave que se deben recordar.

Discusión. Intercambio de opiniones entre los miembros de un grupo con la ayuda de un moderador.

Dramatización y/o juego de roles. Representación de diversas situaciones que permiten llevar a la práctica conocimientos adquiridos y desarrollar habilidades. Esta práctica ayuda a la comprensión empática de una situación y de las motivaciones de las personas, así como a desarrollar competencias de comunicación.

Trabajo en equipo. Consiste en la realización de una actividad en grupos, con el fin de obtener un producto del trabajo colectivo.

Audiovisual. El instructor presenta un video que refuerce el aprendizaje de los alumnos y al final se discute para analizarlo.

Lluvia de ideas. Sesión de trabajo en la que se exponen en común una o un conjunto de ideas o conocimientos adquiridos por parte de cada uno de los aspirantes.

Materiales de apoyo para el docente-instructor

- Presentaciones audiovisuales.
- Videos.
- Imágenes.
- Extracto de películas.
- Plan de sesión.

Instalaciones y recursos materiales

- Salón amplio, ventilado e iluminado.
- Sillas movibles.
- Mesas.
- Pintarrón.
- Hojas de rotafolio.
- Hojas blancas.
- Lápices.
- Lapiceros.
- Plumones de colores.
- Proyector.
- Etiquetas.
- Bocinas.

Material y equipo del participante

- Personalizadores.
- Hojas blancas.
- Lápiz.

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Tipo de evaluación:

- Formativa.
- Rúbrica.

Requisitos para la aprobación:

- Cubrir el 90% de asistencia.
- Participación 70%.
- Rúbrica 30%.

Instrumentos:

Portafolios. Es una selección de trabajos realizados por los estudiantes a lo largo de un curso o de periodo determinado, y puede incluir: documentos (artículos, informes, ensayos, reportes), gráficas, bocetos, planos, fotografías y cualquier otro tipo de objeto que sea pertinente para apreciar el progreso o avance gradual del estudiante a lo largo del tiempo.

Lista de asistencia. Consiste en registrar la asistencia a cada una de las sesiones del curso.

La escala de calificación será numeral de 0 a 10, estableciendo como mínimo para acreditar 8.

Evaluación del personal docente-instructor:

Al término del curso los asistentes evaluarán el desempeño del instructor durante el curso, mediante un "Instrumento de evaluación", destacando el desempeño en conocimientos, dominio del tema, manejo del grupo y material didáctico.

FUENTES DE CONSULTA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares.
- Ley General de Métodos Alternos de Solución de Controversias.
- Tratados internacionales referentes a los temas que cada expositor señale.
- Tesis y Jurisprudencias Nacional e internacional
- Obras especializadas

INFORMACIÓN DE INSTRUCTORES Síntesis curricular de la plantilla de Instructores

Perfil académico

- Contar con licenciatura y posgrado o cursos especializados en MASC aplicados al ámbito familiar.

Desarrollo profesional

- Miembros de la judicatura, defensores públicos, abogados, psicólogos, mediadores, conciliadores y facilitadores, que cuenten con al menos tres años de experiencia involucrado en temas especializados en la solución de controversias en el ámbito familiar, ya sea desde el ámbito académico, el servicio público o la práctica privada.