

## Marcos Munhoz Dias

Administrador de empresas con enfoque en Mercado Internacional por la Universidad Paulista, Pos grado en Marketing Internacional por la Universidad Paulista y Master Internacional en Resolución de Conflictos por la UOC.

Ha sido responsable por el departamento de importación de la empresa Varta, en Brasil, en el área de baterías de coches.

Luego ha sido analista de administración en Hewlett Packard S.A. y actualmente, es team líder en la área de customer service para Brasil en Agilent Technologies Spain, con responsabilidad sobre las actuaciones en administración, con enfoque en la área de resolución de conflictos entre la empresa y los clientes, como universidades, industrias farmacéuticas y petroquímicas brasileñas, en general.

## Creación de una asesoría on-line gratuita de gestión alternativa de resolución de conflictos intrapersonales e interpersonales

### Portal Esperanza



The screenshot shows the website 'Portal Esperanza' with a purple header and sidebar. The main content area features a large image of hands holding a pink flower, with the text 'Asesoría on-line gratuita de gestión alternativa de resolución de conflictos intrapersonales e interpersonales' below it. The sidebar contains a navigation menu with items: 'Presentación', 'Mediación', 'Conflictos personales', 'Psicología aplicada a C.P.', and 'Reflexiones'. Below the menu, there are sections for 'Novedades' (with a link to 'Portal Esperanza inicia su andadura por la web!'), 'Idioma' (with 'Español' selected), and 'Bienvenido a Portal Esperanza' (with introductory text about conflict and resolution).

Portal Esperanza es una asesoría on-line gratuita de gestión alternativa de resolución de conflictos intrapersonales y interpersonales.

Su principal objetivo o misión es auxiliar a las personas que pasan por conflictos internos y por conflictos con los demás, a través de una forma sencilla y fiable.

La página tiene las siguientes características:

Disponible en dos idiomas: Portugués y Español

El menú esta dividido en 6 partes:

- Presentación
- Mediación
- Conflictos personales
- Psicología aplicada a conflictos personales
- Reflexiones
- Enlaces

Esperanza está formada por 3 personas, que trabajarán en tres frentes pero a la vez conectadas entre si.

La página tendrá un servicio para mensurar los siguientes datos:

- El numero de visitas por día
- Procedencia de las visitas

---

Portugués

---

**Enlaces**

---

Folha Online

---

Kuka Roselló

---

La Vanguardia

---

Terapia Regressiva

---

CBMA

---

[UOC] Cultura de paz

---

[UOC] Campus per la pau i la solidaritat

---

Casal Lambda

---

[Artículo] Información sobre problemas sexuales

---

Ámbito de investigación y difusión María Corral

---



"ESPERANZA" lleva una propuesta alternativa al ser una Asesoría on-line gratuita, sin fines de lucro, que tiene como objetivo, el trabajar en el área de gestión y resolución de conflictos personales (internos) y mediación de conflictos entre personas (conflictos externos).

**Las personas**

---

"ESPERANZA" está formada por:

**Márcos Munhoz Dias** [[m\\_munhoz@hotmail.com](mailto:m_munhoz@hotmail.com)]

Administrador de Empresas. Formado en Administración de Empresas con especialización en Comercio Internacional, Post-Graduación en Marketing Internacional y haciendo actualmente un Master en Conflictología Internacional.

**Cristiane Narumi Mizobuchi** [[cristianenm@hotmail.com](mailto:cristianenm@hotmail.com)]

Psicóloga clínica, con presentación y publicación de trabajos en congresos. Cursos extensivos de Psicología. Licenciada en Psicología.

**Antonio Carlos Munhoz Dias** [[munhoz.28@bol.com.br](mailto:munhoz.28@bol.com.br)]

Administrador de empresas.

---

Copyright © Marcos Munhoz 2007 | Designed by Jordi Valls | Traducción: Jorge Butazzi Edo | Valid CSS & XHTML

---

## Menú “Mediación”

En este menú serán considerados los conflictos interpersonales solamente.

El menú Mediación tiene los siguientes apartados:

- La mediación: Una explicación resumida de lo que se trata la mediación en si.
- Código ético de los mediadores.
- Autonomía de la voluntad de las partes.
- Principios fundamentales.
- El mediador frente a las partes.
- El mediador frente al proceso.

Aquí el enfoque a la Mediación será revolucionario y innovador porque todo el proceso será virtual, donde el tiempo y el espacio son distintos al nuestro tiempo real.

## El proceso

1. El usuario sufre un conflicto interpersonal y resulta que después de leer el contenido de lo menú Mediación, requisita un servicio de Mediación a través de nuestro correo, donde explica su caso.
2. El mediador recibe la información y plantea ante la perspectiva sobre el caso de mediación en referencia, con el fin de evaluar su mediabilidad, en función de la disposición o actitud de las partes, la naturaleza del caso y las aptitudes o capacidad profesional del profesional para aceptar el encargo. La expectativa es que el mediador pueda contestar el correo del solicitante hasta en 24 horas después de tener recibido el mensaje. Caso sea algo complejo, la sugerencia es contestar el solicitante en 24 horas y informar que el caso esta sendo analizado y que en un periodo de 48 horas será dado un retorno al solicitante.
3. Antes de empezar todo, el mediador analiza el conflicto, con las siguientes preguntas:
  - ¿ Es un conflicto mediable ? O ¿ Cual es la disposición o voluntad de las partes?
  - ¿Cuál/es es/son los objetivos de la mediación? ¿Se requiere generar acuerdo?
  - ¿Contravienen los objetivos de las partes alguno de los principios fundamentales de la mediación? ¿ Cuáles son nuestras características como comunicadores ?
  - ¿ Pueden convertirse en flaquezas en esta situación ? ¿Cuál será mi papel como mediador? ¿ Puedo llevar a cabo esta mediación ?
4. El mediador analiza el conflicto y intenta conocer a cada una de las partes, de acuerdo con el mensaje enviado de el solicitante. Caso el mensaje de el solicitante no contenga los datos mínimos principales, conforme destacados abajo, el mediador tiene el derecho preguntar al solicitante lo que falte.

Preguntas:

- ¿ Cuáles son las raíces o la historia del conflicto ?
- ¿ Cuál es su proyección temporal ( hacia el pasado o hacia el futuro)?
- ¿ Quiénes son las partes ? ¿ Cuáles son sus percepciones o visiones del conflicto ?
- ¿ Cuál es su historia?

Aquí la sugerencia es que el mediador evalúe la convergencia / divergencia de percepciones. Continuando..

- ¿ Cuál es la dimensión del conflicto (número de personas afectadas)?
- ¿ Cuál es la intensidad o profundidad del conflicto ? ¿ Es un conflicto intratable o un conflicto básicamente de intereses materiales negociables ?

5. El mediador desarrolla estrategias de mediación:

- a) Identificar elementos conectores entre las partes en conflicto y desarrollar estrategias elativas para exteriorizarlos.
- b) Incorporar las necesidades individuales y compartidas en el proceso, subrayando las segundas.
- c) Desarrollar estrategias elativas para exponer las divergencias perceptivas.
- d) Pensar en las frases, las palabras, el lenguaje escrito y otros elementos comunicativos que utilizaremos para crear una atmósfera favorable, para facilitar la comunicación entre las partes, destacando las divergencias perceptivas existentes, para fomentar los conectores y así llegar a un acuerdo. Aquí el punto que exige más atención será el lenguaje escrito, una vez que las sesiones no serán presencial y el diferencial será el tono que se escribe y como se destacará el asunto con las partes del conflicto.

6. Entrevista conjunta de información:

Una vez que el caso es aceptado (por el mediador), el mediador bautiza el caso con un número clave y invita a las partes involucradas a una entrevista conjunta de información, solicitando al usuario:

- a) Informar a la otra parte involucrada en el conflicto sobre la entrevista.
- b) Que la otra parte del conflicto mande un correo a Portal Esperanza aceptando la entrevista conjunta de información.

Pasando los puntos arriba, el mediador empieza la entrevista con ambas las partes, con sus respectivas direcciones copiadas en el mismo e-mail.

La entrevista tiene dos objetivos muy necesarios:

1. Informar detalladamente a las partes sobre el proceso de mediación, de la forma más didáctica, clara y comprensible posible.
2. Una vez informado el papel del mediador, es necesario que las partes comprendan y acepten el rol de mediador.
3. Dejar claro que: a) ninguna persona mediadora puede medir a pesar o sin la participación activa de las partes en conflicto. Aquí el mediador trabaja con los usuarios, y, b) la persona mediadora facilita el proceso comunicativo, lo gestiona, lo orienta y vela por el respeto a sus principios fundamentales. Sin embargo, el proceso pertenece a las partes y el resultado o posibles acuerdos o desacuerdos que de él se deriven serán fruto directo de su inversión en él.

Si ambas las partes están de acuerdo con que fue expuesto en la entrevista conjunta de información, el proceso de mediación para ellos ya empieza.

#### 7. Entrevistas individuales:

Aquí se aprovecha la privacidad de una relación directa entre el usuario y el mediador, sin la presencia de la otra parte en conflicto.

Objetivos:

- a) Facilitar la entrada de las partes en la mediación.
- b) Preparación de las partes.
- c) Reforzar la relación de confianza entre las partes y la persona mediadora.
- d) Obtención de información por parte de la persona mediadora.

Nota importante: El mediador ha de dejar muy claro a las partes que la información divulgada en el curso de la entrevista es absolutamente confidencial y que no será facilitada ni a otra parte ni a ninguna otra persona sin la autorización escrita expresa de la persona interesada.

#### 8. Preparación para la sesión conjunta de mediación:

Esta fase cabe reflexionar sobre la información obtenida durante las fases anteriores, a fin de preparar estrategias relativas que permitan a las partes explorar, expresar, constatar y tratar o resolver por sí mismas los distintos aspectos de su relación conflictual. Aquí acaba la pre-mediación.

#### 9. Inicio de la sesión de mediación:

La sugerencia es que el mediador inicie la sesión con una apertura positiva, que refleje sin rodeos la situación conflictual, pero destacando los conectores positivos y reconociendo el esfuerzo y actitud positiva de las partes al haber llegado hasta este punto.

Con una perspectiva externa de la relación conflictual, el mediador ha de conducir el proceso comunicativo intentando equilibrar o dar respuesta a las asimetrías comunicativas.

- e) Cierre de la sesión o final de mediación:

La sugerencia importante es que cada sesión de mediación concluya con una reflexión o valoración formal por parte de el mediador.

Elementos:

- a) Un resumen positivador.
- b) Un reconocimiento de las partes y del proceso.
- c) Una despedida con proyección de futuro.

No existe una duración determinada para los procesos de mediación, pues depende de muchos factores pero el principal factor será el virtual.



Estaremos en una oficina virtual donde el tiempo y espacio es distinto de lo real. La duración de cada sesión será acordada entre las partes involucradas en el conflicto, sendo que el mediador debe ser informado para establecer un equilibrio de tiempo e prepararse para intervenciones.

### Menú “ Conflictos personales y psicología aplicada a conflictos personales

Los dos menús estarán dedicados a conflictos intrapersonales.

### Menú “Reflexiones”

Esta será el área “Chill Out” (de descanso) del Portal Esperanza. Aquí el usuario podrá encontrar reflexiones y crónicas basadas en hechos reales y descritas con gracia y autenticidad.

A demás el usuario podrá contactar con nosotros y plantear cualquier duda o comentario que quiera hacer sobre el apartado de Reflexiones.