

### Servicios de Mediación y Gestión de Conflictos

#### *¿Quiere tener voz y voto sobre la solución de las disputas que le afectan?*

#### **¿Qué es lo que hacen los Centros Comunitarios de Justicia?**

Los Centros Comunitarios de Justicia (CCJ) proporcionan servicios de mediación y gestión de conflictos con el fin de ayudar a las personas a solucionar sus disputas. Nuestro servicio es **GRATUITO**, confidencial, voluntario, puntual y fácil de usar.

#### **¿Qué es la Mediación?**

La Mediación consiste en reunir a las personas para conversar sobre las cuestiones por las que se disputa.

Las sesiones en los CCJ se llevan a cabo por dos mediadores formados y neutrales, que ayudan a las personas a llegar a comprender mutuamente el punto de vista del otro, y que estos trabajen juntos para llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio.

Los mediadores gestionan la marcha de la sesión de mediación. Las personas enfrentadas deciden los temas sobre los que se va a hablar y deciden sobre el acuerdo final.

#### **¿Porqué Mediar?**

La Mediación ofrece un entorno seguro e informal para que las personas hablen entre ellas con el fin de solucionar los problemas. No hay nada que perder.

Más del 80% de las mediaciones finalizan con el alcance de un acuerdo debido a que las personas toman sus propias decisiones y, por consiguiente, se sientan más comprometidos al resultado final.

Si las partes no logran llegar a una solución, por lo menos ha surgido una oportunidad para aclarar las cuestiones y comprender el punto de vista del otro.

#### **¿Qué ocurre durante la mediación?**

El papel del mediador consiste en arbitrar y facilitar la conversación para que las personas puedan llegar a una solución sensata para su disputa.

El procedimiento sigue generalmente estos pasos:

- ⇒ Los mediadores y las personas en cuestión se presentan a sí mismos, y los mediadores explican el procedimiento y las “reglas de campo” para la mediación.
- ⇒ Cada persona en turno resume lo que a él le concierne.
- ⇒ A cada persona se le escucha sin interrupciones.
- ⇒ Los mediadores animan y facilitan la conversación entre las personas sobre los temas que han señalado.
- ⇒ Los mediadores hablan con cada persona en privado, y mientras tanto el otro se toma tiempo para reflexionar sobre sus opciones.
- ⇒ Las dos partes se reúnen de nuevo y se les anima a negociar futuros arreglos.
- ⇒ Si todos están de acuerdo, los mediadores redactan un acuerdo y entregan una copia a cada persona como constancia de la decisión acordada.

## **¿Quiénes son los Mediadores?**

Los mediadores de los CCJ han sido sometidos a un proceso riguroso de selección y realizan un curso exhaustivo de formación.

Están acreditados y pagados por el Fiscal General de NSW y actúan como mediadores en un esquema de trabajo por sesiones.

Mantienen sus aptitudes mediante evaluaciones continuas, supervisión y cursos de capacitación.

## **¿Qué tipo de disputas son aptas para la mediación?**

Una gran variedad de disputas son aptas para la mediación incluyendo:

- ⇒ vecinos- vallas, árboles, ruidos, animales domésticos, niños, acceso, música
- ⇒ familias- parejas en proceso de separación, familias extendidas, padres e hijos, cuidadores
- ⇒ empresa- con clientes, contratistas, calidad del/pago por el trabajo realizado.
- ⇒ Asuntos de reclamaciones menores y civiles.
- ⇒ Ámbito laboral- relaciones, asuntos no industriales
- ⇒ Entre y dentro de comunidades- residencial, escuelas, social, negocios, servicios, deportivo...

Si no está seguro, póngase en contacto con nuestro personal.

## **¿Cómo puedo concertar una sesión de mediación?**

Puede contactar con nosotros directamente por teléfono, fax, carta o correo electrónico.

Nuestro personal escuchará su problema e inmediatamente le asesorará sobre si le podemos ayudar.

Si le podemos ayudar, nuestro personal le preguntará por información acerca de usted, su problema e información sobre las otras personas en cuestión.

Contactaremos con la/s otra/s persona/s y les animaremos a participar en la sesión de mediación.

## **¿Dónde y cuando tienen lugar las mediaciones?**

No hay listas de espera. Las sesiones de mediación se fijan dentro de un horario conveniente para todos y tienen lugar en nuestra oficina regional, o en un lugar cerca de usted.

Una sesión de mediación dura entre 2 y 4 horas, con lo cual, por favor procure tener el tiempo libre suficiente cuando vaya a asistir a una sesión.

## **¿Requiere usted intérprete o tiene alguna necesidad especial?**

Rogamos déjenos saber si necesita asistencia para acceder a nuestro servicio.

Si necesita un interprete, llame al 131 450 y pregunte al interprete que se ponga en contacto con el Centro Comunitario de Justicia en su zona. Este folleto está disponible en los siguientes idiomas:

árabe, bosnio, chino, croata, filipino, alemán, griego, italiano, kmer, coreano, laosiano, macedonio, maltés, polaco, portugués, ruso, serbio, español, turco y vietnamita.

También encontrará a su disposición traducciones en nuestra página web: [www.cjc.justice.nsw.gov.au](http://www.cjc.justice.nsw.gov.au)