

### Actuaciones post-incidente.

Las intervenciones post-incidente van a girar en torno a tres tipos de acciones:



### **Apoyo e intervención psicológica**

Podemos definir **apoyo psicológico** como la atención realizada a aspectos emocionales y psicosociales de la persona que lo requiere y precisa. El objetivo es paliar la dureza en la vivencia de la situación en sí, favoreciendo la pronta recuperación, pero no debe entenderse como una intervención terapéutica.

El mayor apoyo psicológico que se puede hacer entre dos partes confrontadas en un conflicto, es colaborar en su resolución de una forma pacífica. En el caso de personas con déficit intelectual la intervención puede ser mucho más específica teniendo en cuenta la característica individual de cada uno.

En otro nivel estaría la **intervención psicológica**, que definiríamos como un conjunto de actividades y operaciones a través de las que el profesional de la psicología, como agente de cambio, trata de alterar y mejorar el curso de los acontecimientos en los individuos y en la sociedad. El término incluye las intervenciones tradicionales de la psicoterapia y técnicas de modificación de la conducta.

### **Aspectos generales:**

No se debe olvidar que para la participación activa de las partes en la resolución de conflictos es necesario que se den las siguientes circunstancias:

- **Buena fe:** Predisposición o actitud de los participantes para llegar a un acuerdo negociado.
- **Margen de maniobra:** Existencia de un posible campo de intercambio. La existencia de alguna oportunidad para hacer concesiones.
- **Necesidad:** Interés, deseo u objetivo de ambos participantes que puedan conseguir resultados satisfactorios a través de la negociación.
- **Pertinencia:** Equilibrio entre el esfuerzo que requiere la negociación y lo que se conseguirá como resultado de la misma.
- **Intercomunicación:** Posibilidad de contacto y comunicación con el otro participante.

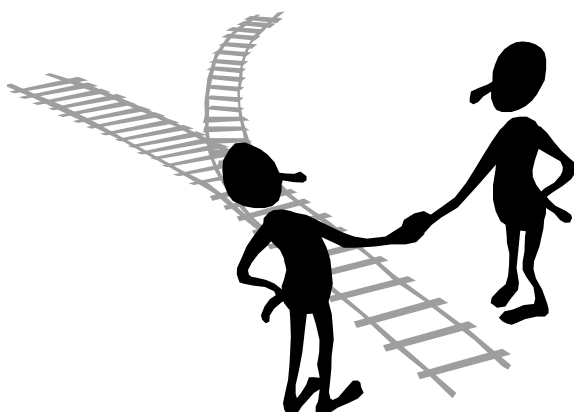
Entre los procedimientos positivos de la resolución de conflictos resulta de gran interés:

- Trabajar con las partes implicadas las **técnicas de comunicación asertiva**, que van a permitir que la persona exprese sus deseos, opiniones y sentimientos tanto positivos como negativos de modo adecuado. El dominio de la asertividad por las partes implicadas en un conflicto genera beneficios importantes sobre el propio individuo porque permite que éste se auto conozca y se acepte como es, comprenda y maneje los sentimientos propios y los de los demás, porque es capaz de aceptar las propias limitaciones, manifestando a la otra parte una visión auténtica de cómo es realmente.

La asertividad como técnica comunicacional mejora la capacidad de comunicación en todos los niveles, de modo que las relaciones que se establecen son más positivas y más satisfactorias.



- La intervención de **la mediación**, cuyos fundamentos son el poder y la confianza.



La mediación se hace necesaria cuando las partes en conflicto no son capaces de negociar eficazmente, y se precisa una tercera persona entre ellas con el objeto de llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas.

La mediación es una técnica de resolución de conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador.

Entre las **características de los mediadores** destacamos:

- **NO son jueces ni árbitros**, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo hacia una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos.
- Un mediador **nunca debe ser responsable de los resultados** obtenidos por la mediación, pues los mediadores son transformadores, pero no deben influir en el resultado de la decisión, sólo deben de destacar las oportunidades; en este sentido, todas las decisiones sobre cómo reaccionar afectan a las partes; tampoco debe emitir juicios sobre las opiniones y decisiones, porque el mediador tiene que mediar entre las partes y nunca emitir juicios de valor.
- El profesional de la mediación debe mantener una **visión optimista** de la capacidad y motivación de las partes, es decir, creer que se es capaz de actuar y de motivar para que las partes tomen decisiones, y que éstas pueden adoptar la mejor. Si esto no se cree, entonces se puede caer en una actitud totalmente negativa para la mediación y contraria a la transformación.