



LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES

ANA MARTÍN

CONSULTORA AM-Comunicación

www.am-comunicacion.es



LA MEDIACIÓN EN EL MCER.

Concepto

Naturaleza

Tipología

CONCEPTO

CUESTIONES PRELIMINARES

Acepción común o especializada

Denominación

CONCEPTO MEDIACIÓN (RAE)

Acción y efecto de mediar.

Acción desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos con el fin de evitar o finalizar un litigio. (Derecho)

CONCEPTO MEDIAR (RAE)

Interceder o rogar por alguien.

Actuar entre dos o más partes para ponerlas de acuerdo en un pleito o negocio.

Existir o estar entre dos personas o cosas.

NATURALEZA

Actividad dentro de las competencias lingüísticas.

Epígrafe 2.1.3. “Las actividades de la lengua”.

Estrategia de comunicación.

Epígrafe 4.4. “Actividades comunicativas de la lengua y estrategias”.

Interacción oral colaborativa.

Epígrafe 4.4.3.1. “Actividades comunicativas de la lengua y estrategias”.

Subcompetencia de las competencias generales.

Epígrafe 5.1.2.2. “Las destrezas y habilidades interculturales”.

TIPOLOGÍA

Oral / escrita.

Intercultural / Intracultural.

Interactiva / No interactiva

Formal / Informal.

PROPUESTA INTERDISCIPLINAR DE MEDIACIÓN LINGÜÍSTICA Y CULTURAL

- ✓ Delimitación
- ✓ Concepto y naturaleza
- ✓ Proceso
- ✓ Ámbitos de aplicación

PROPUESTA INTERDISCIPLINAR DE MEDIACIÓN LINGÜÍSTICA Y CULTURAL

Delimitación

Interdisciplinar (ELE + ADR)

Prevención, gestión y resolución de conflictos interculturales

Mediaciones formales

CONCEPTO Y NATURALEZA

- Intervención neutral, imparcial, confidencial y sin capacidad para decidir llevada a cabo por un tercero (el mediador) para facilitar la comunicación intercultural entre dos o más partes (los mediados).
- El tercero contará con competencia intercultural específica para mediar.
- Habrá sido aceptado libre y voluntariamente por los mediados para ayudarles a gestionar y/o resolver su conflicto.
- Desarrollará sus estrategias y técnicas de mediación a lo largo de un proceso al efecto.
- Proceso interactivo y personalísimo. Oral o escrito.



EL PROCESO DE MEDIACIÓN: ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS:

1) PREPARACIÓN/PLANIFICACIÓN

1.1. Auto-preparación del mediador.

1.2. Preparación del proceso.

- ❖ Elaboración del mapa del conflicto.
- ❖ Análisis transcultural del conflicto.
- ❖ Análisis de las variables del conflicto.
- ❖ Preparación y acopio de recursos

3) EVALUACIÓN/CORRECCIÓN

2) INTERVENCIÓN/EJECUCIÓN:

- ❖ Verificar intervención del mediador.
- ❖ Conocer definición y percepción individual del conflicto.
- ❖ Visibilizar e identificar con las partes los aspectos culturales
- ❖ Separar las posiciones de los intereses y necesidades.
- ❖ Elaborar y presentar definición compartida del conflicto.
- ❖ Facilitar la comunicación entre las partes:
(reconocimiento y empoderamiento)
- ❖ Redacción de los acuerdos

4) SEGUIMIENTO

ÁMBITOS DE APLICACIÓN

- ✓ Enseñanza de Lenguas Extranjeras (ELE).
- ✓ Enseñanza de Español para Fines Específicos (EFE).
- ✓ Enseñanza de Español de los Negocios (ENE).
- ✓ Traducción e interpretación.
- ✓ Gestión de equipos, proyectos y encuentros multiculturales.
- ✓ Procesos de internacionalización de empresas.
- ✓ Gestión de diferencias culturales corporativas.
- ✓ Diplomacia internacional.
- ✓ Diferencias ente culturas nacionales y corporativas.

“Para la viabilidad de una operación comercial, económica o financiera, ¿qué es más importante: conocer los entresijos del negocio o conocer los secretos de la cultura?” **G.HOFSTEDE**



GRACIAS

