

Latino Mediation Translation Project

Table of Contents

1. Introduction to Latino Mediation Translation Project

2. The Mediation Process

THE OPENING

- The Opening – Checklist - English
- Pre-Mediation Process Forms
 - * Explanation (English)
 - * Consent to Mediate form (English/Spanish)
 - * Confidentiality Consent Agreement form (English/Spanish)

MEDIATION AGREEMENT/CONTRACT FORM

MEDIATION EVALUATION FORMS

- Client Evaluation Version 1
- Client Evaluation Version 2
- Telephone Evaluation

3. Contact Letters

- First Contact Letter to Either Initial Party (English/Spanish)
- Unable to Contact 2nd Party letter (English/Spanish)
- Confirmation of Scheduled Mediation Session (English/Spanish)
- Months of the Year/Days of the Week in Spanish (to include in letters)

4. Marketing and Outreach

- Mediation Brochures
- Mediation Flyers

5. Other Spanish Speaking Resources:

- Mediation Articles in Spanish
- Basic Mediation Manual in Spanish
- DVD in Spanish

Latino Mediation Translation Project

Introduction:

For Users of the Following Mediation Materials in Spanish:

The following is a compilation of Spanish language mediation documents, generated from a number of submissions that were collected from Dispute Resolution Centers throughout Oregon and from several other centers around the U.S. in 2006. This project was funded by a grant from the Spirit Mountain Community Fund and administered by the Oregon Mediation Association. Our intent is to create a central resource for any private mediator or community dispute resolution center wishing to conduct mediations in Spanish.

All of these documents were examined by both bilingual and bicultural individuals and experienced mediators. It is important to point out that, as in every form of verbal communication, there are many factors that effect dialect including, but not limited to, country of origin, region, culture, etc. No one way to use language is “correct”. Therefore, these documents were selected because of the way they represent mediation or for their quality of translation. Because these forms were created primarily for Oregon mediation practitioners, these materials will mostly reflect Mexican Spanish.

These materials were compiled and carefully reviewed for accuracy and readability on the part of native Spanish speakers. Some of the collected documents are not included here as their translations were not always accurate, and they risk causing unneeded confusion and/or possible misunderstanding of the mediation process. You are welcome to use the documents contained herein in your practice or mediation center. If you develop more materials in Spanish on your own, please make sure that you have a reputable bicultural translator who also has a good understanding of mediation. We strongly advise against internet translations. If you are seeking assistance with translation, we may be able to help. Contact the OMA office at 503-872-9775 or omediate@teleport.com.

We wish to express our sincere gratitude to all of the centers who contributed to this project. We are certain that, working together, we will continue to reach out into the Latino community and better serve this population. In this way we can realize our vision of creating a culture of resolving conflicts peacefully — for all segments of our diverse population. We offer particular thanks to Rebecca Silva of Mediation Works for her efforts in collecting, compiling, and creating documents which resulted in this product.

MEDIATORS' OPENING

Mediators' Opening – A Checklist

Pre-Mediation Process Forms

- Explanation (English)
- *Consent to Mediate* form (English/Spanish)
- *Confidentiality Consent Agreement* form
(English/Spanish)

MEDIATORS' OPENING – A CHECKLIST

1. Preliminary:

- Introductions
- Acknowledge parties for choosing mediation
- Logistics: Meeting length, multiple sessions possible, breaks, building & bathroom logistics

2. Mediation is:

- Voluntary (remains so throughout process)
- Confidential
- A chance for productive conversation;
 - * A time to clarify, exchange information and explore options.
 - * Different styles of communication, cultural patterns, expectations can contribute to conflict without our realizing it. Mediation can be a place to explore this.
- Any agreement reached will be written down with the help of the mediators.

3. Mediators:

- Are impartial–will work on behalf of all the parties; do not represent any party.
- Facilitate the conversation/manage the process
- May call for individual meetings (also confidential)
- Do *not* give advice, counsel or decide who is right or wrong.

4. Communication Guidelines: Two guidelines we have found helpful in the past:

- Not interrupting when one person is speaking - - explain the use of the notepaper and pens in front of them. (Address if/how notes are destroyed/kept after process.)
- Treat the other party respectfully – sometimes hard to do when feelings are running high

Would they like to use these two guidelines in the mediation? Get agreement.

5. Confidentiality – everything said during the mediation sessions is confidential unless we agree otherwise. Participants agree not to subpoena mediators. Mediators will maintain confidentiality except with regard to disclosures regarding:

- Child abuse or abuse of the elderly
- A threat to inflict serious injury to any person
- Case discussions with other professional, agency staff

6. Fees – confirm their understanding of any fees or fee schedule.

Sign Consent to Mediate Form

7. Any Questions before we begin the process?

Transition to the *Information Sharing Stage*: “Can you give us a brief snapshot of what brought you here?”

PRE - MEDIATION PROCESS FORMS - Explanation.

One of these two forms is used at the end of the Mediators' Opening and prior to beginning the mediation process.

There is a movement in the mediation field to have the parties sign only a **Confidentiality Consent Agreement** instead of the traditional **Consent to Mediate** form. Here are some details about these choices.

The **Consent to Mediate** form will cover the main points covered in the Mediator's Opening. It has been the standard practice in the past to have all parties in the room (including observers) sign this form before beginning the mediation process.

The evolving alternative is the **Confidentiality Consent Agreement** form. If you use this, then you will cover the points in the Opening verbally, but only have the clients sign off on the confidentiality points.

The reason for this latter choice is because some mediators are finding it cumbersome to cover the points on the Opening Checklist verbally AND then to cover them again when the **Consent to Mediate** form is reviewed with the clients. The most important points for the clients to sign off on are those regarding confidentiality. If you choose this latter approach and use only the **Confidentiality Consent Agreement** form instead of the traditional **Consent to Mediate** form, then please note it is still important that you cover the points in the Mediation Opening Checklist verbally.

We have translated each form so you may choose which form to use.

CONSENT TO MEDIATE

The mediation process has been explained to us as described below.

Nature of Mediation: We understand that mediation is a collaborative problem-solving process in which the mediator(s) assist us in exploring the issues between us. We will have ample opportunity to discuss our situation and to explore solutions that might work for us. When an agreement is reached, the mediator(s) will write it down. If we want to, we may seek independent legal or other expert advice at any time during the mediation session and before signing any agreement.

Mediator(s) Role: We understand that the mediator(s) are facilitators of this communication and problem-solving process and will assist us in reaching a mutually acceptable agreement. We understand that the mediator(s) do not make decisions on the issues, give us advice or impose agreements on us. Any agreement that is reached will be one that we ourselves determine.

Mediation Is Voluntary: We understand that mediation is a voluntary process and that we may withdraw or suspend the mediation if we feel the process is not working for us. The mediator(s) may suspend or terminate the mediation if, in their judgment, mediation is no longer an appropriate process for resolving our differences.

Mediator Impartiality: We understand that the mediator(s) have an obligation to work on behalf of ALL of us. Therefore, the mediator(s) will maintain impartiality with respect to each of us, before, during and after the mediation.

Confidentiality: We agree that everything said during the mediation sessions is confidential unless we agree otherwise. We understand that the mediator(s) will maintain confidentiality, with the following exceptions:

- disclosures concerning child abuse or abuse of the elderly;
- a threat to inflict serious injury to any person;
- case discussions with other professional staff in this agency

We agree not to subpoena the mediator or anyone present in mediation room to testify about what was said in mediation.

Fees for Service: We agree to pay a fee for mediation services as described to us in writing prior to signing this agreement.

I have read this information. The mediators have answered any questions I have. I agree to the above:

Signed: _____

Mediators: _____

Date: _____

CONVENIO DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación nos ha sido explicado como es descrito a continuación.

Que es Mediación?: entendemos que mediación es un proceso colaborativo de resolución de problemas en el cual los mediadores nos asisten en la exploración de dificultades entre nosotros. Nosotros tendremos una amplia oportunidad para discutir nuestra situación y encontrar soluciones convenientes para todos. Cuando es logrado un acuerdo los mediadores lo pondrán por escrito si nosotros lo deseamos buscaremos asistencia legal independiente u otros expertos que nos aconsejen a cualquier momento durante el proceso de mediación antes de firmar cualquier acuerdo.

El Papel del Mediador: Nosotros comprendemos que los mediadores son facilitadores de este proceso de comunicación y resolución de problema. Y nos van asistir en el logro mutuo de un acuerdo aceptado. Nosotros entendemos que los mediadores no toman decisiones sobre el caso, nos dan consejos, o imponen acuerdos sobre nosotros. Cualquier acuerdo logrado será el que nosotros mismos determinemos.

Mediación es Voluntario: Nosotros entendemos que mediación es un proceso voluntario. Y que podríamos abandonar o suspender la mediación si encontramos que el proceso no esta funcionando para nosotros. Los mediadores podrían suspender o terminar la mediación si en juicio la mediación no esta siendo un proceso apropiado para resolver nuestras diferencias.

Imparcialidad del Mediador: Nosotros entendemos que los mediadores tienen la obligación de trabajar para nosotros. Por lo tanto los mediadores mantendrán imparcialidad respectiva a cada uno de nosotros, antes, durante, y después de la mediación.

Confidencialidad: Estamos de acuerdo que todo lo dicho durante las sesiones de mediación es confidencial a menos que se acuerde lo contrario. Entendemos que los mediadores mantendrán confidencialidad con las siguientes excepciones:

- evidencia de abuso infantil o abuso de ancianos.
- amenaza de daños físicos a cualquier persona.
- para discutirlo con otros miembros de la agencia.

Estamos de acuerdo en no comprometer a los mediadores a atestiguar delante de la corte.

Costos por el servicio: Nosotros aceptamos pagar un costo por los servicios de mediación como ha sido mostrado por escrito previamente al firmar este acuerdo.

He leído esta información. Los mediadores contestaron todas mis preguntas. Acepto este acuerdo:

Firma: _____

Mediadores: _____

Fecha: _____

MEDIATION CONFIDENTIALITY CONSENT AGREEMENT

Mediation is voluntary. You can end the mediation at any time. The mediator cannot force a decision on you or make a decision for you. The mediator cannot give you legal advice. If both sides come to an understanding, the mediator will help you write your agreement.

Mediation is confidential. The *discussions* and *things that take place* during mediation are confidential. Confidentiality is very important to mediation. It encourages openness and makes it easier to talk about solutions. Under Oregon law, confidentiality generally means that:

1. Each party agrees not to discuss what happened at mediation with anyone who was not there. However, you can discuss what happened with:
 - a. Your spouse;
 - b. Your attorney, doctor, therapist, or clergy for professional advice; and
 - c. Anyone else that both sides agree to, as written here:

2. Neither party can tell a judge what happened in mediation.
3. The mediator cannot discuss what happened at the mediation, even if they are asked to testify in court.
4. The mediator may meet separately with each party. The mediator will not share what happened in that private meeting unless you give your permission.
5. A written Agreement resulting from mediation is not confidential unless the parties agree that all or part of the Agreement shall be confidential. Therefore an Agreement can be admissible in court or otherwise can be disclosed but only if all parties sign the agreement.

Some of the Exceptions to Confidentiality:

1. If asked, the mediator may tell a court whether the case reached agreement or not.
2. Information that was already known, or evidence that existed before the mediation, is not confidential.
3. The mediator may discuss the case with other *professional* staff in the mediator's office.
4. The mediator may not maintain confidentiality if there are disclosures concerning
 - child abuse
 - abuse of the elderly;
 - a threat to inflict serious injury to any person

By signing this document we agree not to subpoena the mediator or anyone present in the mediation room to testify about what was said in mediation.

I have read this information. The mediators have answered any questions I have. I agree to the above:

Signed: _____

Mediators: _____ **Date:** _____

CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD DE ACUERDO DE MEDIACIÓN

Mediación es Voluntaria. Usted puede terminar la mediación en cualquier momento. El mediador no puede imponer una decisión en usted. El mediador no puede dar consejo legal. Si los dos lados logran un entendimiento el mediador les ayudara a escribir su acuerdo.

Mediación es confidencial. Las discusiones y todo lo que tome lugar durante la mediación es confidencial. La confidencialidad es muy importante en mediación. Esto motiva la accesibilidad Y facilita la conversación sobre las soluciones. Bajo la ley de Oregon confidencialidad generalmente significa que:

1. Cada parte acepta no discutir nada de lo sucedido en mediación con cualquiera que no estuvo presente. Sin embargo lo puede discutir con:
 - a. Su esposo/a,
 - b. su abogado, doctor, terapeuta, o clérigo para consejo profesional; y
 - c. Cualquier otra persona que las dos partes hayan acordado, Como esta escrito a continuación:

2. Ninguna de las partes podrá mencionar al juez lo sucedido en mediación.
3. El mediador no puede discutirlo lo sucedido en la mediación aun si le piden testificar en corte.
4. El mediador podría reunirse por separado con cada una de las partes. El mediador no compartirá nada de lo sucedido en esa reunión privada a menos que usted de permiso.
5. Un acuerdo por escrito como resultado de mediación no es confidencial a menos que las partes acuerden que todo o parte del acuerdo será confidencial. Por lo tanto un acuerdo puede ser aceptable en corte o de lo contrario puede ser revelado mas solo si las partes firman un acuerdo.

Algunas de las excepciones de confidencialidad.

1. Si es solicitado el mediador podría informar a la corte si se logro un acuerdo de el caso o no.
2. Información que ya ha sido revelada, o evidencia existente previa a la mediación, no es confidencial.
3. El mediador puede discutir el caso con otros profesionales de su oficina.
4. El mediador no mantendrá confidencialidad si existen evidencias de:
 - Abuso infantil
 - Abuso de ancianos
 - Amenaza de daños físicos a cualquier persona

Al firmar este documento estamos de acuerdo en no comprometer a los mediadores a testificar delante de la corte acerca de lo dicho en medición.

He leído esta información. Los mediadores contestaron todas mis preguntas. Acepto este acuerdo:

Signed:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Mediators: _____

Date: _____

Mediation Agreement

Date _____

Participant(s) Names: _____

We, the undersigned, agree to the following:

Signature of Participant

Date

Signature of Participant

Date

Mediator

Date

Mediator

Date

EVALUACIÓN DE MEDIACIÓN

Por favor tome unos minutos para conteste las preguntas siguientes. Las respuestas más honestas nos ayudaran a mejorar calidad de servicio que daremos a nuestra comunidad. Favor de sentirse libre de adjuntar páginas adicionales si son necesarias.

Fecha:_____

Su Mediador/a fue:_____

Fecha de la sesión de mediación:_____

1. ¿Fue la mediación conducida de una manera justa e imparcial? Favor de circular una respuesta:

Si No Algo

2. ¿Tuvo usted la experiencia de sentirse que lo/a escucharon?

Si No Algo

¿Esta usted satisfecha con el proceso de mediación?

Si No Algo

6. ¿Se sintió usted libre de tomar sus propias decisiones acerca de lo que logro aquí ahora?

Si No Algo

9. ¿Le gustaría que algo se hiciera diferente en este proceso o que hubieran podido hacer los mediadores para que hubiese tenido una experiencia mejor en el proceso de mediación?

10. ¿Hay algo mas que quisiera comunicarnos?

MEDIATION EVALUATION FOR CLIENTS

Today's date: _____

Date of mediation session(s): _____

Your mediators were: _____ & _____

Please take a few minutes to answer the following questions. Your honest evaluation and feedback will help us improve the quality of service we deliver to our community. Please feel free to attach additional pages.

A) Was the mediation conducted in a fair and impartial manner? (Please circle one.)

Yes No Somewhat

B) Did you have an experience of being heard?

Yes No Somewhat

C) Are you satisfied with the process of mediation?

Yes No Somewhat

D) Did you feel free to make your own choices about the outcome?

Yes No Somewhat

E) What would you like to see done differently or what could the mediators have done to improve your experience?

F) Is there anything else you would like us to know?

EVALUATION OF MEDIATION SERVICES

Your honest evaluation is important to help us maintain the highest quality mediation services. Written comments are appreciated.

	Strongly Disagree			Strongly Agree	
1) My first significant phone contact with _____ was informative and professional.	1	2	3	4	5
2) The staff helped me feel prepared for the mediation.	1	2	3	4	5
3) The mediators gave me an equal opportunity to explain my situation.	1	2	3	4	5
4) I felt comfortable discussing the issues that were important to me.	1	2	3	4	5
5) Mediation helped me communicate my concerns and issues more effectively.	1	2	3	4	5
6) Mediation helped me gain a better understanding of the other individual(s).	1	2	3	4	5
7) The mediators were fair, impartial, and professional.	1	2	3	4	5
8) Overall, I am satisfied with my mediation experience.	1	2	3	4	5
9) I will recommend mediation to others.	1	2	3	4	5

Additional Questions

How did you learn of our services? Who referred you?

How was your experience?

Do feel that you were given sufficient time to voice your perspective?

Was there anything in the process that surprised you? Was it what you expected?

How would you describe it to others?

EVALUACIÓN de SERVICIOS de MEDIACIÓN

Su honesta evaluación es importante para ayudarnos a mantener la calidad más alta de los servicios de mediación. Nos aprecia mucho los comentarios escritos.

	No estoy de acuerdo					Estoy muy de acuerdo				
1) Mi primer contacto por teléfono con el personal de _____ Fue profesional e informativo.	1	2	3	4	5					
2) El/la profesional me ayudó a sentirme preparado/a por la mediación.	1	2	3	4	5					
3) Los mediadores me dieron una oportunidad para explicar mi situación.	1	2	3	4	5					
4) Me sentí cómodo/a al hablar de los temas que más me importaban.	1	2	3	4	5					
5) La mediación me ayudó a comunicar mis preocupaciones y temas con más eficacia.	1	2	3	4	5					
6) La mediación me ayudó a aumentar mi entendimiento de la(s) otra(s) persona(s).	1	2	3	4	5					
7) Los mediadores eran justos, imparciales, y profesionales.	1	2	3	4	5					
8) Sobre todo, estoy satisfecho/a con mi experiencia de mediación.	1	2	3	4	5					
9) Recomendaré mediación a otras personas.	1	2	3	4	5					

Preguntas Adicionales

¿Cómo se enteró de estos servicios? ¿Quién le refirió?

¿Cómo fue su experiencia?

¿Recibió suficiente tiempo para hablar sobre su perspectiva?

¿Hubo algo en el proceso que le sorprendió? ¿Fue lo que esperaba

¿Cómo lo describiría a otras personas?

EVALUATION OF MEDIATION SERVICES: PHONE CONCILIATION

Please review your phone evaluation script before surveying the client.

- | | Strongly
Disagree | 2 | 3 | 4 | Strongly
Agree |
|---|----------------------|---|---|-----|-------------------|
| 1) My first significant phone contact with _____ was informative and professional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2) I felt comfortable discussing the issues that were important to me. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3) The mediator helped me communicate my concerns more effectively. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4) The mediator helped me gain a better understanding of the other individual(s). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5) The issues that brought me to _____ or were raised over the phone have been settled. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6) The mediator was fair, impartial, and professional over the phone. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7) I am better equipped to deal with conflict in the future. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8) Overall, I am satisfied with my mediation experience. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9) I will recommend _____ to others. | | | | YES | NO |

10) Do you have any additional comments that you feel may help assist _____ or the mediators?

Name (Optional): _____

It would be helpful if you could complete the following.

Race/Ethnicity (Optional): _____

Age (Optional): _____

For office use only

Case Number: _____

Mediators: _____

Date: _____

EVALUACIÓN de SERVICIOS de MEDIACIÓN: POR TELEFONO

Por favor, revise el guión de evaluación por teléfono antes de llamar al cliente.

	No estoy de acuerdo			Estoy de acuerdo	
1) Mi primer contacto por teléfono fue informativo y profesional	1	2	3	4	5
2) Sentí cómodo discutiendo las cosas que me importaban.	1	2	3	4	5
3) La situación que me ha traído a mediación ha mejorado bastante.	1	2	3	4	5
4) El proceso de mediación vale la pena.	1	2	3	4	5
5) Estoy más dispuesto/a a enfrentarme con el conflicto en el futuro.	1	2	3	4	5
6) Mi relación con la(s) otra(s) persona(s) ha mejorado como una resulta de la mediación.	1	2	3	4	5
7) Sobre todo, estoy satisfecho(a) con mi experiencia con la mediación.	1	2	3	4	5
8) El acuerdo creado en la mediación ha sido llevado a cabo.	SÍ		NO		N/A
9) Voy a recomendar _____ a otros.	SÍ		NO		
10) ¿Tiene algún otro comentario que piensa que pueda asistir a _____ o a los mediadores?					

Nombre (Opcional): _____

Favor de llenar lo siguiente:

Raza/Etnicidad (Opcional): _____

Edad (Opcional): _____

Para el uso de la oficina

Case Number: _____

Mediators: _____

Date: _____

CONTACT LETTERS

- First Contact Letter to Either Initial Party
(English/Spanish)
- Unable to Contact 2nd Party letter
(English/Spanish)
- Confirmation of Scheduled Mediation Session
(English/Spanish)
- Months of the Year/Days of the Week in
Spanish (to include in letters)

{Fecha}

<ToName>

<ToAddress>

Re: Caso #: <Case>

Estimado/a Sr./Sra:

Muchas gracias por tomar el tiempo de hablar conmigo hoy.

Le adjuntamos información de nuestro servicio y una hoja con información sobre la mediación. Por favor, revíselo con detenimiento. Recuerde:

- Mediación es un proceso voluntario, confidencial, y de bajo costo.
- Mediación ahorra tiempo y dinero
- Mediación es un proceso en el que usted crea soluciones que benefician a todos los involucrados.

Si usted tiene preguntas acerca de los materiales que le adjuntamos o necesita asistencia adicional, por favor llame a la oficina entre _____. Si no estamos disponibles, favor de dejar su número de teléfono y las horas que podemos localizarle.

Aprecio su interés en utilizar la mediación y espero hablar con usted muy pronto.

Atentamente,

{Date}

<To Name>
<To Address>

Re: #: <Case>

Dear/Mr. /Ms. <To Name>:

Thank you so much for taking the time to speak with me today.

We have enclosed some information about our services and about the mediation. Please look them over carefully and remember:

- Mediation is a low cost, confidential, and voluntary process.
- Mediation saves time and money
- Mediation is a process where you can create a solution that works for everyone.

If you have any questions about the materials that we enclosed or if you need additional assistance, please call our office between _____.

If we are unavailable when you call leave your name, telephone number, and the hours when we can best reach you.

We appreciate your interest in mediation and look forward to speaking to you again soon.

Sincerely,

{fecha}

<ToName>

<ToAddress>

Re: Caso #: <Case>

Estimado/a <ToName>:

Le envío esta carta porque han solicitado nuestra ayuda para resolver una disputa entre usted y _____. Queremos ofrecerles nuestros servicios mas no contamos con su número de teléfono. Por favor llame a nuestra oficina lo antes posible. Nuestro número de teléfono es _____. De esa manera podremos hablar sobre como podemos ayudarles.

Esta es una breve información. En _____, nosotros ayudamos a personas en la resolución de sus disputas entre si por medio de una tercera persona: un mediador preparado y neutro. El papel del mediador es ayudar a las dos partes a la comunicación efectiva y a trabajar en una resolución a la disputa en manera constructiva. El mediador no impone su opinión sobre ninguna de las partes se mantiene totalmente neutro, y no juzga a las partes relacionadas al caso.

Le adjuntamos información de nuestro servicio y una hoja con información sobre la mediación. Por favor, revíselo con detenimiento. Recuerde:

- Mediación es un proceso voluntario, confidencial, y de bajo costo.
- Mediación ahorra tiempo y dinero
- Mediación es un proceso en el que usted crea soluciones que benefician a todos los involucrados.

Si no estamos disponibles, favor de dejar su número de teléfono y las horas que podemos localizarle. Entonces podemos mencionar las concernientes de la otra persona y además podemos hablar sobre sus perspectivas respecto a la situación. También podemos contestar sus preguntas sobre la mediación y como funciona.

Esperamos noticias.

Atentamente,

<SenderName>

<SenderTitle>

{date in Spanish}

<ToName>

<ToAddress>

Re: Caso #: <Case>

Dear/a <ToName>:

I am sending this letter to you because we have been contacted to help resolve a dispute between you and _____. We would like to offer our services to both of you, but we do not have your telephone number.. Please call our office when you can. Our number is _____. This way we can talk to you about how we can help you.

Here is a little information about us. At _____ we help people who have a dispute resolve their issue with the help of a third party: a neutral, trained mediator. The role of the mediator is to help the parties to communicate effectively and work to resolve the dispute in a constructive manner. The mediator does not take the side of either party; they remain completely neutral, and they do not judge either party related to the case.

We have enclosed some information about our services and about the mediation process. Please look them over carefully and remember:

- Mediation is a low cost, confidential, and voluntary process.
- Mediation saves time and money
- Mediation is a process where you can create a solution that works for everyone.

If we are unavailable when you call, please leave your telephone number, and a time when you can be reached. When we speak, we will explain the concerns of the person who contacted us and also hear your perspective on the situation. We can also answer all of the questions that you may have about the process of mediation and how it works.

We look forward to hearing from you.

Sincerely,

Fecha

«Title» «FirstName» «LastName»
«Address1»
«City», «State» «PostalCode»

Estimado(a) «Title» «LastName»:

Le agradecemos el haber aceptado participar en la sesión de mediación. Elegir el proceso de mediación es un paso grande en camino a la resolución de su disputa.

La sesión de mediación se ha propuesto para:

Fecha:

Hora:

Lugar:

Adjuntas están las direcciones para llegar a nuestra oficina.

Habrá dos mediadores asistiéndoles en la resolución de sus diferencias. Ellos están entrenados y experimentados y se aseguraran que el proceso sea seguro y confidencial. Estamos seguros que encontraran una resolución a su disputa.

Si no le es posible atender a la mediación, es muy importante que usted nos lo notifique puesto que nuestros mediadores constantemente viajan largas distancias para atender las sesiones de mediación.

¡Esperamos verle el «SessionDate»!

Atentamente,

DATE

«Title» «FirstName» «LastName»
«Address1»
«City», «State» «PostalCode»

Dear(a) «Title» «LastName»:

We thank you for agreeing to participate in mediation. Choosing mediation process is a big step toward resolving your dispute and we appreciate your willingness to take this step.

The mediation session is scheduled for

Date:
Time:
Place:

Enclosed are directions to our office.

There will be two mediators assisting you all to resolve your differences. They are trained and experienced and will ensure that the process is both confidential and safe. We are optimistic that you will find a resolution to your dispute.

If you are unable to attend the mediation, it is important that you notify our office as our mediators often travel some distance to attend the mediation.

We look forward to seeing you on (session date).

Sincerely,

Months of the Year

Enero-January

Febrero-February

Marzo-March

Abril-April

Mayo-May

Junio-June

Julio-July

Agosto-August

Septiembre-September

Octubre-October

Noviembre-November

Diciembre-December

Days of the week

Lunes - Monday

Martes - Tuesday

Miércoles -Wednesday

Jueves - Thursday

Viernes - Friday

Sábado - Saturday

Domingo - Sunday

*An example of a date written correctly in Spanish is as follows:

Lunes, el 18 de Enero, 2007

Monday, January 18, 2007

MARKETING AND OUTREACH

- **BROCHURES**

- **COMMUNITY MEDIATION (East Metro, OR)**
- **COMMUNITY MEDIATION (Washington Heights, Manhattan, NY)**
- **COMMUNITY MEDIATION BROCHURE TEXT (Resolutions NW, OR)**
- **FAMILY MEDIATION (Mediation Works, OR)**

- **FLYERS**

- **FAMILY MEDIATION (Resolutions NW, OR)**
- **NEIGHBORHOOD MEDIATION (Resolutions NW, OR)**

A Note Regarding the Brochures and Flyers

We have chosen the best worded flyers and brochures that were sent to us. We have not attempted to change or modify the flyers or brochures in any way because they are usually created to market a specific program. Instead we have left them in their entirety and given credit to the Centers that created them.

They each have a translation so, with the help of a bi-cultural translator, you should be able to draw from them to create your own flyer or brochure. We hope these will give you many ideas.

East Metro Mediation puede ayudarle a tratar de resolver:

East Metro Mediation can help you try to solve:

- * **Problemas entre vecinos**
- * **Ruido, ladrido de perros**
- * **Jardines descuidados**
- * **Límites entre propiedades**

- * Neighborhood problems
- * Noise, barking dogs
- * Yard care
- * Boundary disputes

- * **Situaciones entre inquilino y arrendador, rentas atrasadas, depósitos, reparaciones**

- * Landlord-tenant problems, unpaid rent, deposits, repairs

- * **Disputas entre clientes y negocios, reparaciones incorrectas, deudas**

- * Customer-business disputes, faulty repair, money owed

- * **Problemas juveniles, conflictos entre estudiantes, situaciones entre maestros y estudiantes, vandalismo**

- * Youth problems, feuds between students, student-teacher issues, vandalism



¡Dénos una llamada!

Give us a call!

503-619-2569 en Español

503-618-3247 in English

¡Tal vez podamos ayudarle a encontrar una solución a su problema!

We might be able to help you find a solution to your problem!

East Metro Mediation
1333 N.W. Eastman Parkway
Gresham, OR 97030

Visite nuestra página del internet en
Visit our web page at

www.ci.gresham.or.us/departments/ocm/mediation/mediation.htm

Correo electrónico: mediate@ci.gresham.or.us

E-mail: mediate@ci.gresham.or.us

MEDIACIÓN

MEDIATION



para resolver problemas entre personas

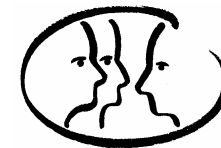
for solving problems between people

Se atienden a las ciudades de Fairview, Gresham, Troutdale, Wood Village y el Este del Condado de Multnomah

Serving Fairview, Gresham, Troutdale,
Wood Village, and
East Multnomah County

503-618-2569 en Español

503-618-3247 in English

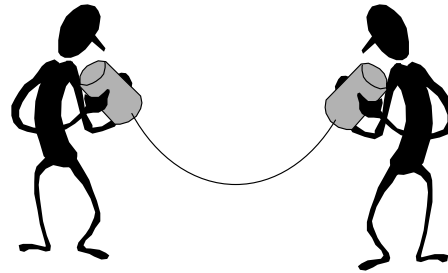


EAST METRO
MEDIATION



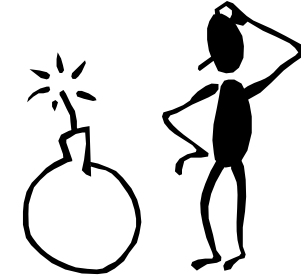
¿Se siente enojado acerca de algo que usted no puede resolver por sí mismo?

Are you feeling angry about something that you cannot solve by yourself? →



Ha tratado de comunicarse con otros, pero ...

You have tried to communicate with others, but... →



¿Está esperando que su problema explote?

Are you waiting for your problem to explode?



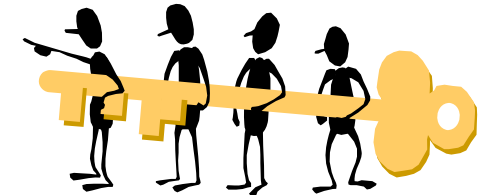
¡Tenemos una idea para usted!

We have an idea for you! →



¡Podemos tratar de ayudarle a encontrar una solución!

We can try to help you find a solution! →



Podemos tratar de ayudarle a encontrar una llave para resolver su problema.

We can try to help you find a key to solve your problem.

Washington Heights Inwood Coalition Board of Directors

- Broadway Temple United Methodist Church
- Chamber of Commerce of Washington Heights and Inwood
- Church of St. Elizabeth in Washington Heights
- Jewish Community Council of Washington Heights-Inwood
- New York Presbyterian Hospital
- Yeshiva University

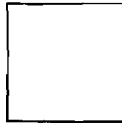
The Community Mediation Program
is funded by the New York State
Unified Court System
and
The Office of the NYC Mayor,
Office of Criminal Justice Coordinator.

Washington Heights Inwood Coalition Mediation Program

Peace IS PRICELESS

Fighting can be costly

Washington Heights-Inwood
Coalition Incorporated
652 West 187th Street
New York N.Y. 10033



Usted puede resolver **You can settle**
sus disputas **your disputes**
sin necesidad de ir a la corte **without going to court**
Nuestros servicios **Our services**
son confidenciales **are confidential,**
gratis y efectivos. **free and convenient.**

La Paz

NO TIENE PRECIO

Pelear le puede salir caro

WHAT DOES THE CMP OFFER ?

- The CMP (Community Mediation Program) offers residents of Washington Heights and Inwood the opportunity to settle disputes without going to court.
- Our services are confidential, free and effective.
- We have translators available in various languages.

WHAT HAPPENS AT THE CMP ?

- All people involved in a dispute tell their sides of the situation to an impartial mediator. The mediator listens to them and helps them to reach an agreement.
- When necessary, the CMP helps people to get other services.

WHEN AND WHERE IS MEDIATION HELD ?

- Mediation is held during the day or in the evening at the convenience of the people involved.
- Mediation takes place at the Washington Heights Inwood Coalition 652 West 187th Street (first floor, between Broadway and Wadsworth Avenue)

HOW CAN YOU FIND OUT MORE ?

Please call us for help with a dispute or for more information about this program at

(212) 781-6722

TYPES OF DISPUTES

- Harassment
- Neighbor/Neighbor
(noise complaints, others)
- Consumer/Merchant
- Landlord/ Tenant/Super
- Immediate Family
- Youth/Youth
(ex-boy/girlfriend)
- Animal Complaints
- Room/Housemates
- Co-Workers
- ...Others

TIPOS DE PROBLEMAS

- Disputa con su vecino
(por ruido, agua, niños, otros)
- Si alguien le debe dinero y no le paga
- Problemas familiares
- Esposa/amante/esposo
- Si alguien le persigue
(hostigamiento)
- Casero/Super/Inquilino
- Comerciante/Consumidor
- Conflictos entre grupo
- Jovenes/Jovenes
(estudiantes, novios, ex-novios/as etc)
- Otras situaciones

QUE OFRECE EL CENTRO DE MEDIACION ?

- El Centro de Mediación Comunitaria ofrece a los residentes de Washington Heights la oportunidad de resolver sus problemas sin necesidad de ir a las cortes.
- Los servicios del PMC son efectivos, confidenciales y gratis.
- Facilitamos traductores en varios idiomas
- En el Centro, las personas envueltas en un problema pueden exponer su punto de vista a un/a mediador/a imparcial. El mediador ayudará a las personas a lograr un acuerdo positivo para ambas partes.
- Cuando es necesario, el Centro de Mediación Comunitaria facilita otros servicios tales como: consejería familiar, servicios legales y otros.

DONDE Y CUANDO SE OFRECEN ESTOS SERVICIOS ?

- Las sesiones de Mediación se ofrecen en el día o en la noche a conveniencia de los participantes.
- Las sesiones se ofrecen en el Centro de Mediación en el 652 West 187 St. (entre Broadway y Wadsworth Ave.)

PARA MAS INFORMACION O REFERIR UN CASO LLAMENOS:

(212) 781-6722

(Inside Brochure)

Encuentre Su Solución

El conflicto es una parte normal de la vida cotidiana. Más y más nos relacionamos con personas que tienen opiniones, creencias y vidas distintas a la nuestra. Estas diferencias pueden llegar a causar malos entendidos, desconfianza e inclusive hasta violencia.

es una organización sin fines de lucro, 501(c)3, que ayuda a menores, familias, negocios y grupos comunitarios a encontrar soluciones a los conflictos. Proveemos entrenamientos, servicios de mediación y facilitación, con métodos comprobados de resolución de conflictos sin tener que agotar los recursos de la policía y de la corte. Trabajando con individuos, familias y grupos, ayudamos a convertir el enojo y los malentendidos en claridad, respeto y entendimiento.

Nuestros Servicios

La Mediación Vecinal es un servicio gratis que ayuda a resolver conflictos y a encontrar acuerdos entre vecinos, dueños de propiedades, inquilinos, grupos comunitarios y negocios.

La Mediación Familiar mejora el entendimiento y la comunicación entre las familias que están luchando con conflictos entre adultos o entre adultos y adolescentes.

El Programa de Justicia Restaurativa crea oportunidades para que las víctimas, los ofensores y la comunidad, identifiquen y empiecen a reparar el daño causado por la actividad criminal de una manera directa y con significado.

La Mediación y Facilitación Organizacional ayuda a desarrollar acuerdos y a resolver disputas dentro de y entre negocios y grupos en la comunidad, disminuyendo el estrés y restaurando el enfoque.

La Conferencia Peacemakers reúne cada año a más de 1,000 estudiantes de secundaria y preparatoria para aprender técnicas pacíficas de resolución de conflictos.

Los Entrenamientos permiten que los miembros de la comunidad aprendan y practiquen habilidades básicas y avanzadas para la mediación y la facilitación de grupos. _____ también ofrece entrenamientos de mediación para estudiantes de las escuelas primarias, secundarias y preparatorias.

"No podía hablar con mi vecina sin que terminara en un argumento. Me sentí muy frustrada al entrar en la reunión, pero después, sentí que ella por fin me había escuchado y había entendido mis preocupaciones."

~ Participante del programa de mediación vecinal de _____

"La tensión entre mi esposo y nuestro hijo era tan intensa que ni quería llegar a la casa por las noches. De hecho, la mediación cambió nuestras vidas."

~ Participante del programa de mediación familiar de _____

(Outside Brochure)

La mediación es altamente eficaz.

Más de un 80% de las mediaciones terminan con un acuerdo que funciona para todos los que están involucrados. Los conflictos que no son hablados tienden a intensificarse. No espere - ¡medie!

La mediación:

- Ahorra tiempo y dinero (es gratis o de bajo costo)
- Provee la oportunidad de resolver disputas de una manera que es segura, justa y confidencial
- Resulta en acuerdos que duran
- Provee una alternativa efectiva y de bajo costo en vez de tener que llamar a la policía o a un abogado
- Le da a usted mismo el control de su situación

Por favor, llámenos hoy al _____o visítenos en, y únanse a nuestros esfuerzos para crear un mundo más pacífico!

Contáctenos para más información

(Inside Brochure)

Find your solution

Conflict is a normal part of everyday life. More and more we are building relationships with people who have opinions, beliefs, and lives different from our own. These can come to create misunderstandings, distrust, and sometimes even violence. _____ is a non profit organization that helps teens, families, businesses, and community groups to find solutions to conflict.

Neighbor mediation is a free service that helps resolve and find agreements between neighbors, home owners, Community groups, and businesses.

Family mediation betters the understanding and the communication in families that are working with conflicts between adults and teens.

The Restorative justice program creates opportunities for the victims, the offenders, and the community to identify and begin to repair the damage caused by criminal activity in a direct and significant manner.

Mediation and Organizational facilitation helps to create agreements and resolve disputes within and between businesses and community groups. Relieving stress and restoring focus.

The Peacemakers Conference reunites every year to more than 1000 middle and high school students to learn specific conflict resolution techniques.

The trainings permit the members of the community to learn and practice basic and advanced mediation and group facilitation techniques. _____ also offers training to elementary, Middle and high school students.

"I could not talk to my neighbor with out arguing. I felt frustrated entering the meeting but later I felt that she had finally heard me and understood my worries."

"The tension between my husband and our daughter had become so intense that I did not even want to come home at night. Mediation changed our lives!"

(Outside Brochure)

Mediation is highly effective.

More than 80% of mediations end in agreement that works for everyone involved. Conflicts that are not talked out tend to intensify. Don't wait...Mediate!

Mediation:

Saves time and money

Gives you the opportunity to resolve disputes in a secure, just, and confidential manner.

Results in agreements that last.

Provides an effective, low cost, alternative to calling the police or a lawyer.

It gives you the control.

Please call us today at _____ or visit us at _____ and unite in our fight to create a more peaceful world.

Contact for more information

SERVICIOS ADICIONALES

PROGRAMA COMUNITARIO

servicios de mediación proveen ayuda para conflictos y problemas entre vecinos, renteros, e inquilinos, en el trabajo, entre consumidores, y comerciantes, y entre amigos.

PEQUEÑOS RECLAMOS

Los casos de pequeños reclamos en la corte del Condado de Jackson son primeramente referidos a una sesión de mediación para ver si con la ayuda de una tercera persona imparcial mediador/a puedan ayudar a resolver sus diferencias. Si no llegan a un acuerdo, el caso se llevara conforme a lo que dicte el juez.

PROGRAMA EDUCATIVO

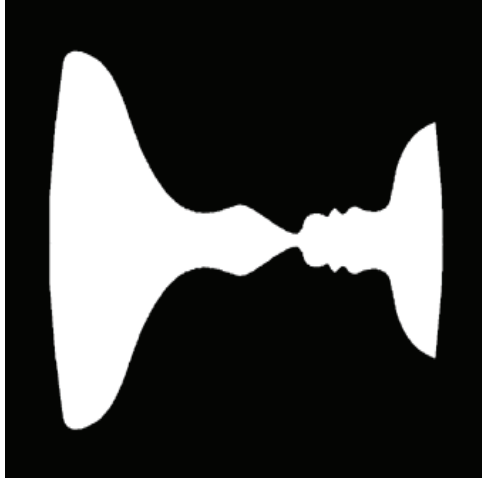
El programa educativo de mediation Works y las escuelas se unen para enseñar habilidades de la resolución del conflicto a los estudiantes, a los padres, a la facultad y al personal. Todos los programas de entrenamiento se diseñan para resolver las necesidades únicas de cada escuela.

VICTIMAS OFENSORES

Jóvenes ofensores participan en clases designadas para ayudarles a tomar responsabilidad por sus acciones. Luego, los jóvenes tienen que encontrarse cara a cara con sus víctimas y aprenden acerca del verdadero impacto de sus crímenes. La víctima tiene, la oportunidad de resolver situaciones para enmendar, saldar, sanar, hacer preguntas y obtener respuestas.

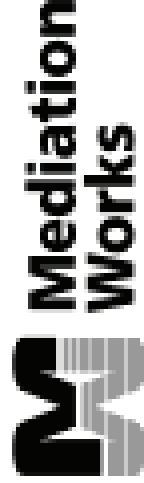


Algunas Veces



*Padres y Jóvenes
miran las cosas
diferentes*

**MEDIACIÓN FAMILIAR
PUEDE AYUDARLE**
(541) 770-2468



A Community Dispute Resolution Center



A United Way Agency

MEDIATION WORKS
33 North Central Avenue, #306
Medford, OR 97501
(541) 770-2468 · fax 770-6022
Email: cdrc@mind.net

Se Tu — Todos necesitamos ayuda de vez en cuando...

Viviendo juntos y en familia el conflicto siempre existe. Tenemos la habilidad de decidir si el resultado es positivo o negativo. Mediación ayuda a identificar nuestras propias alternativas y opciones. Todas las decisiones son hechas por miembros de la familia.

Padres y niños enfrentan varias preocupaciones, como....

- Abandono de hogar
- Faltar a clases
- Falta de Respeto
- Toque de Queda
- Comunicación
- Novio/a Relaciones
- Labores y reglas en Casa

Ser padres es un duro trabajo.

Y el ser adolescente es difícil también. Mediación entre padres y adolescentes es una forma de ayuda a las familias a navegar entre las aguas tormentosas de los años del desarrollo (TEENS) a través de nuevas opciones de resolver problemas: echándose, y comunicándose....

Mediación es. . .

Un proceso de resolver problemas pacíficamente, en donde un par de mediadores imparciales ayudan a abrir la comunicación y a desarrollar soluciones prácticas, Justas y satisfactorias. Justas.

Es así como se hace....

Los mediadores son imparciales un equipo de adulto y adolescente que facilitan la conversación familiar con el contenido de los siguientes elementos:

1. Identificando las inquietudes y los fuertes lazos familiares.
2. Comunicando sus inquietudes
3. Negociando un plan/ estar de acuerdo como familia.
4. Escribiendo un contrato de un común acuerdo (quien va hacer que, cuando).

Quiénes son mediadores.

Los voluntarios de Mediation Works son gente joven y adultos sumamente motivados con un extensivo entrenamiento en mediación y técnicas de resolver conflictos. Mediadores no favorecen o juzgan.



Costo

Sesiones de mediación se provén en una tarifa de lista de precios de acuerdo a sus ingresos. Mediation Works es una organización privada no lucrativa y los servicios no se niegan a nadie por falta de recursos para pagar.

Sugerencias Prácticas de Comunicación.

- Busque un momento y lugar apropiado para hablar.
- Escuche con cuidado, con el corazón y mente.
- Repita y (comparta) lo que piensa que la otra persona dijo.
- Comparta sus propios sentimientos y respete como se sienten otros.
- Sea específico acerca de sus inquietudes o preocupaciones- resista la tentación de decir "tu siempre" "tu nunca," o "tienes que."
- Use mensajes expresando como se siente Usted: "siento ___ cuando tu ___," porque yo valor ___ o ". Evite culpar, menospreciar, y criticar
- Hable solamente por usted y evite asumir.

ADDITIONAL SERVICES

WORKPLACE PROGRAM

Conflicts at work can simmer under the surface because people don't know how to handle them. Unresolved, they can raise stress levels and lower job productivity.

COMMUNITY PROGRAM

Mediation services are provided for disputes arising throughout the community — between neighbors, landlords and tenants, in the workplace, between shopkeepers and customers, and between friends.

EDUCATION PROGRAM

We partner with schools to teach conflict resolution skills to students, parents and staff. Training programs are uniquely designed to meet the needs of an individual school.

SENIOR MEDIATION PROGRAM

Specially designed to deal with issues unique to seniors.

COURT MEDIATION PROGRAMS

We provide mediation services in Jackson County's Small Claims Court.

VICTIM OFFENDER PROGRAM

A restorative justice program helping juvenile offenders develop accountability for their actions. The program may culminate in a face-to-face meeting between offender and victim.

LATINO OUTREACH

Programa diseñado para proveer y extender servicios de mediación a la comunidad Hispana/Latina.



A Community Dispute Resolution Center

33 North Central Avenue, #306
Medford, OR 97501
(541) 770-2468 · fax 770-6022
Email: Info@Mediation-Works.org

Who are we?

Mediation Works was formed in 1990, to provide mediation and conflict resolution programs to the citizens of Jackson County. The communication and relationship skills that we teach, encourage parties to use peaceful methods to resolve their differences.

Since its founding, Mediation Works has expanded its services to reach an ever widening segment of population in Jackson County. Additionally we have trained hundreds of citizens from elementary school students to retired seniors who take these skills back into the community.

Our Mission Statement reads:

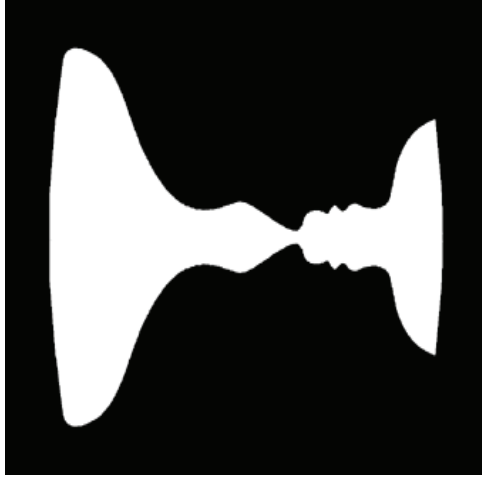
Mediation Works empowers individuals and organizations to resolve their differences peacefully. We teach conflict resolution skills and provide mediation services to the people of Jackson County, thereby building understanding and respect in our diverse community.



A United Way Agency



Sometimes



*Parents and Kids
See Things Differently*

**FAMILY MEDIATION
CAN HELP**

(541) 770-2468

www.Mediation-Works.org
Email: Info@Mediation-Works.org



A Community Dispute Resolution Center

Let's face it—Everybody needs help sometimes. . .

Conflict happens whenever people live together. We can choose whether or not the outcome will be helpful or destructive.

Mediation helps us identify our choices and options. All decisions are made by the family members.

Parents and kids face many concerns, like. . .

- Running away from home
- Skipping school
- Disrespect
- Curfew
- Communication
- Boyfriend / Girlfriend Relationships
- Chores / House Rules

Being a parent is hard work. . .

And being a teenager is difficult too. Parent / Adolescent mediation is one way to help families navigate the stormy waters of the teen years, through new ways of problem-solving, listening, and communication.

Mediation is. . .

A peaceful, problem solving process, in a safe neutral setting in which an unbiased pair of mediators helps to open communication so you can develop practical, fair solutions.

Here's how we do it. . .

An impartial peer and adult mediator team facilitate a family conversation containing the following elements:

1. Identifying family concerns and strengths.
2. Communicating about concerns.
3. Negotiating a plan / agreement for the family.
4. Coming to agreement (who will do what, when).

Who are the Mediators. . .

Our mediators have extensive training in mediation and conflict resolution techniques. Mediators do not take sides and never make decisions for you.



Cost

Fees are on a sliding fee based on household income. Mediation Works is a private non-profit organization and no one is refused due to inability to pay.

Communication Tips. . .

- 👉 Find a good time and place to talk.
- 👉 Listen carefully with your heart and mind.
- 👉 Let the other person talk first.
- 👉 Restate (paraphrase) what you think the other person said.
- 👉 Share your own feelings and respect how others feel.
- 👉 Be specific about your concerns—resist the temptation to say “you always,” “you never,” or “you should.”
- 👉 Use “I” statements: “I feel (upset, disappointed, annoyed, etc) when you _____, because I value_____.”
- 👉 Avoid blaming, put downs, criticism and button pushing.
- 👉 Speak only for yourself.
- 👉 Avoid assumptions.

Arguing at Home? Feeling Stuck?

Family Mediation Can Help

- What is Mediation?

It's a way to get help talking about tough issues in a safe setting. **Resolutions Northwest** works with couples, parents and teens who are having trouble talking about difficult issues and want to make changes. The mediators are adults and youth who help people break down problems into smaller parts and say what they need to say in non-threatening ways. They don't give advice or come up with solutions -- instead they help families create their own solutions.

Issues that families bring to mediation include:

- Negative communication
- Changes in family relationships
- Trouble in school
- Involvement with the law or drugs
- Running away

It's up to the family to decide who should be part of the mediation process and what issues to discuss. Most families leave mediation with better communication and new skills for handling future family problems.

Mediation is a process that works for families who:

- Want a more peaceful home
- Want a positive change in how they talk to each other and solve problems
- Want a helping process that isn't counseling

- How Do You Start the Mediation Process?

You or a friend can call **Resolutions Northwest** at **(503) 595-4890 ext. 105 or ext. 109 for Spanish language mediation**. Staff can answer your questions and help you decide if mediation is the right process for you. Usually, a mediation session can be scheduled within a week or two of your call.

¿Tiene Disputas en la Casa? ¿Se Siente Estancado?

La Mediación Familiar Puede Ayudar

- ¿Qué es la Mediación?

Es una manera de recibir ayuda en hablar de las cosas difíciles en un ambiente seguro. **Resolutions Northwest** trabaja con parejas, padres, y adolescentes que tienen problemas en hablar de los temas difíciles y que quieren hacer cambios. Los mediadores son adultos y jóvenes que ayudan a la gente a disminuir sus conflictos en tamaños más manejables y a decir lo que necesitan decir en maneras menos antagonistas. Los mediadores no aconsejan ni imponen sus propias soluciones – sino ayudan a las familias a crear sus propias soluciones.

Temas que traen las familias a mediación incluyen:

- Comunicación negativa
- Cambios en relaciones familiares
- Problemas en la escuela
- Problemas con la ley o con las drogas
- Huyéndose de la casa

Es una decisión de familia quién debe participar en el proceso de mediación y sobre qué temas tratar durante la sesión. La mayoría de las familias que participan salen de la mediación con mejor comunicación y nuevas habilidades de enfrentar problemas familiares en el futuro.

La mediación es un proceso que funciona para familias que:

- Quieren un hogar más pacífico
- Quieren un cambio positivo en cuánto a cómo se hablan y resuelven problemas
- Quieren un proceso de ayuda que no es la consejería

- ¿Cómo Empieza el Proceso de Mediación?

Usted o un/a amigo/a puede llamar a **Resolutions Northwest** al **(503) 595-4890 ext. 109 para hablar con alguien en español o a la ext. 105 para hablar con alguien en inglés**. Nuestro personal puede contestar sus preguntas y ayudarlo a decidir si la mediación es el proceso adecuado para usted. Normalmente, una sesión de mediación se puede citar de una a dos semanas de su llamada.

Neighbor on your nerves? Disagreement with your Landlord?

Neighborhood Mediation Can Help

What is Mediation?

It's a way to get help talking about tough issues in a safe setting. **Resolutions Northwest** works with Portland neighbors, as well as landlords and tenants, who are having trouble talking about difficult issues. Mediators help people break down problems into smaller parts and say what they need to say in non-threatening ways. They don't give advice or come up with solutions -- instead they help people create their own solutions.

Issues that neighbors bring to mediation include:

- Noise: pets, music
- Interpersonal: harassment, threats
- Property maintenance: trees, yard, garbage
- Boundary lines and fences
- Landlord-Tenant: deposits, repairs, damages, evictions

It's up to the participants to decide who should be part of the mediation process and what issues to discuss. Most people leave mediation with better communication and new skills for handling future problems.

Mediation is a process that works for people who:

- Want a more peaceful home
- Want a positive change in how they talk to each other and solve problems
- Want a helping process, while staying in control of the outcome

How Do You Start the Mediation Process?

You or a friend can call **Resolutions Northwest** at **(503) 595-4890 ext. 0 or ext. 109 for Spanish language mediation**. Staff can answer your questions and help you decide if mediation is the right process for you. Usually, a mediation session can be scheduled within a week or two of your call.

¿Le molesta su vecino? ¿Desacuerdo con su Arrendador?

La Mediación Vecinal Puede Ayudar

¿Qué es la Mediación?

Es una manera de recibir ayuda en hablar de las cosas difíciles en un ambiente seguro.

Resolutions Northwest trabaja con vecinos, propietarios e inquilinos en Pórtland que tienen problemas en hablar sobre temas difíciles. Los mediadores ayudan a la gente a disminuir sus conflictos en tamaños más manejables y a decir lo que necesitan decir en maneras menos antagonistas. Los mediadores no aconsejan ni imponen sus propias soluciones – sino ayudan a las familias a crear sus propias soluciones.

Temas que traen a los vecinos a mediación incluyen:

- La bulla: las mascotas, la música
- Cosas Interpersonales: el acoso, las amenazas
- El mantenimiento de la propiedad: los árboles, el jardín, la basura
- Las líneas de delimitación y las cercas
- Propietario-Inquilino: los depósitos, las reparaciones, los daños, y evicciones

Es una decisión de los participantes quién debe formar parte del proceso de mediación y sobre qué temas discutir. La mayoría de los participantes salen de la mediación con mejor comunicación y nuevas habilidades de enfrentar problemas en el futuro.

La mediación es un proceso que funciona para gente que:

- Quiere un hogar más pacífico
- Quiere un cambio positivo en cuánto a cómo se hablan y resuelven problemas
- Quiere un proceso de ayuda mientras que mantienen su control en el resultado

¿Cómo Empieza el Proceso de Mediación?

Usted o un/a amigo/a puede llamar a **Resolutions Northwest** al **(503) 595-4890 ext. 109** **para hablar con alguien en español o a la ext. 0 para hablar con alguien en inglés.**

Nuestro personal puede contestar sus preguntas y ayudarle a decidir si la mediación es el proceso adecuado para usted. Normalmente, una sesión de mediación se puede citar de una a dos semanas de su llamada.

More Spanish Mediation Resources:

- Mediation Articles in Spanish
- Basic Mediation Training DVD & Manual

More Spanish Mediation Resources:

- Mediation Articles in Spanish

Funcacion Libra, pioneers of mediation in Argentina, have a virtual “library” of articles about mediation translated into Spanish. Visit them at:

<http://www.funcacionlibra.org.ar/publicaciones.htm>

- Basic Mediation Training DVD & Manual

The Washington Heights Inwood Coalition Mediation Program of New York in Manhattan is now offering a Basic Mediation Manual in Spanish. The cost as of 12/2006 is \$45.

They also offer a DVD in Spanish entitled “Mediacion y Comunidad” (Mediation and the Community). The cost as of 12/2006 for the DVD is \$35.

For more information please contact Mary Grateraux at 212-781-6722. They are not currently online.