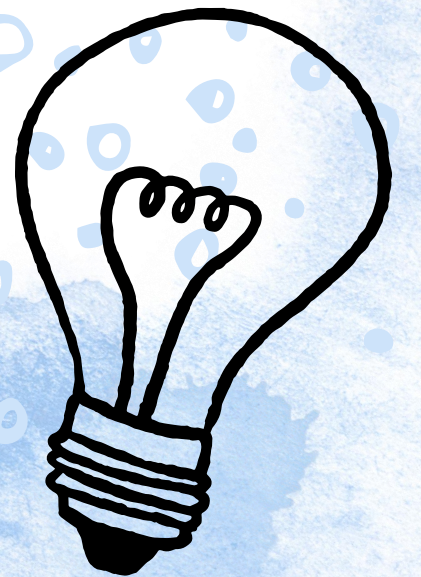


FASES DEL PROCESO DE

MEDIACIÓN



PREMEDIACIÓN



OBJETIVO: Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación

ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES:

-Presentaciones

-Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión
(ventilar el conflicto)

-Explicarles el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su
colaboración

DETERMINAR SI:

- La mediación es apropiada para el caso
- Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con otras personas relacionadas con el conflicto,...
- Las partes están dispuestas a llegar a la mediación
- El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación
- La elección por las partes de los mediadores es adecuada
- Es necesario comentar algunas técnicas: mensajes en primera persona, parafraseo,...

AYUDA PARA DIRIGIR EL PROCESO

- Proceso: Voluntario, Confidencial e Imparcial (mediador)
- Son las partes las responsables de llegar a un acuerdo, el mediador solo facilita la comunicación

PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO



OBJETIVO:

Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación

TENER PREVISTO:

-Espacio. Tiempo. Papel para notas. Coordinación entre mediadores

ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES:

- Presentaciones personales
- Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: objetivos, expectativas, papel de los mediadores,...
- Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros.
- Aceptar unas normas básicas: no interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro. Postura corporal.

CUÉNTAME



OBJETIVOS:

Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.

Poder desahogarse y sentirse escuchados

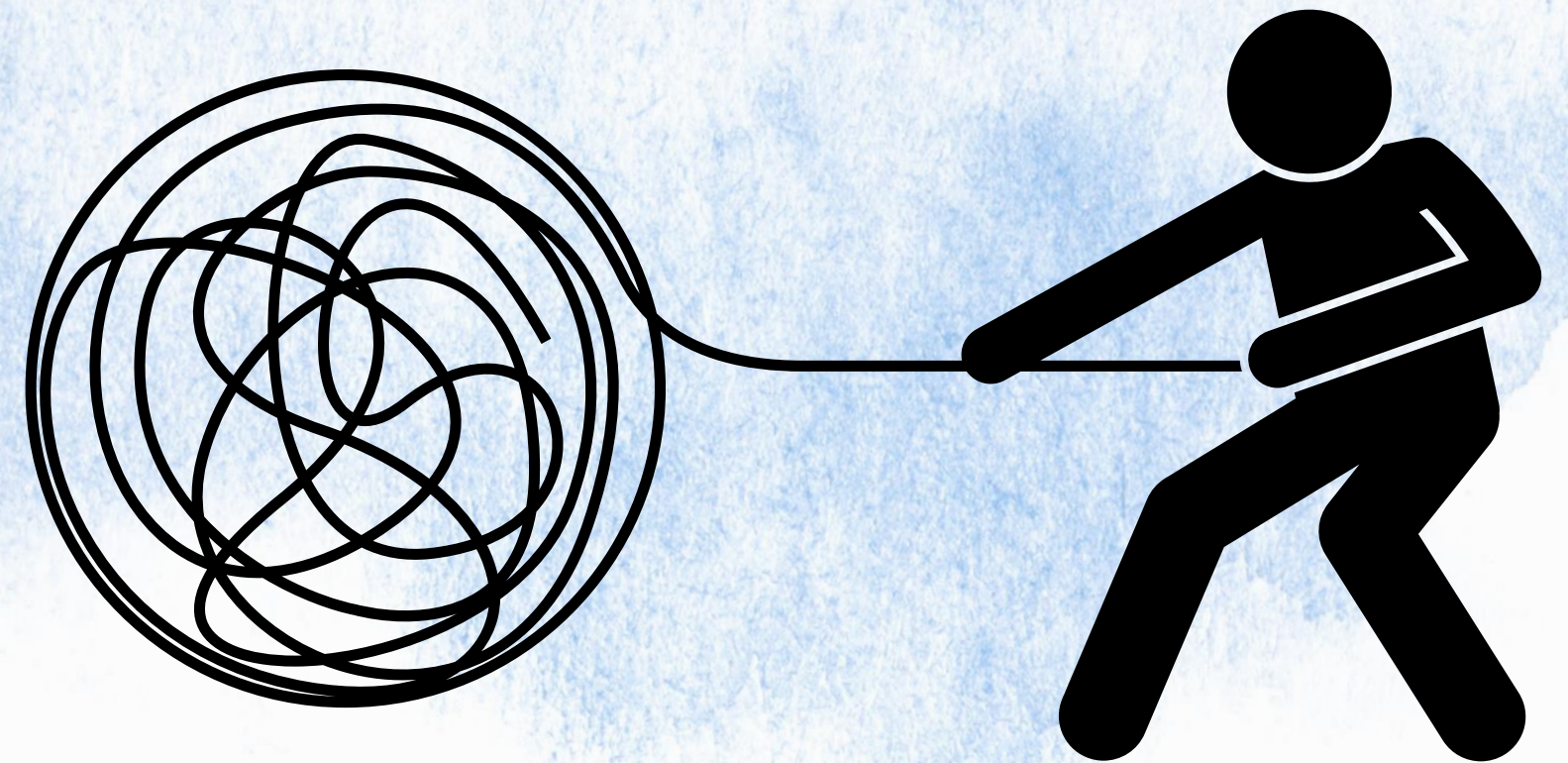
ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES:

- CADA PARTE DA SU VERSIÓN Y EXPRESA SUS SENTIMIENTOS
- DEBEMOS PRESTAR ATENCIÓN A LAS EMOCIONES Y SENTIMIENTOS MOSTRADOS Y AL CONTENIDO DEL RELATO
- USAMOS EL RESUMEN DESPUÉS DE CADA INTERVENCIÓN Y CONFIRMAMOS QUE HEMOS ENTENDIDO BIEN LA HISTORIA
- TAMBIÉN PODEMOS USAR EL PARAFRASEO Y EL REFLEJO (TRANSMITIR SUS MISMAS PALABRAS PARA QUE SE ESCUCHEN)
- DEBEMOS HACER CONSCIENTES A LAS PARTES DE LAS EMOCIONES Y LA SITUACIÓN QUE HA VIVIDO LA OTRA PARTE

AYUDA PARA DIRIGIR EL PROCESO:

- CUÉNTAME, ¿QUÉ HA PASADO?
- HAY ALGO QUE NO HE ENTENDIDO BIEN, ¿ME PODRÍAS DECIR ALGO MÁS?
- ¿CÓMO TE HAS SENTIDO? ¿DE QUÉ FORMA TE HA AFECTADO?
- ENTONCES, SI HE ENTENDIDO BIEN, ME HAS CONTADO QUE...
- VES QUE LO QUE DICE TU COMPAÑERO/A ES QUE...
- ¿PUEDES REPETIR CON TUS PALABRAS LO QUE DICE TU COMPAÑERO? ¿TE HAS DADO CUENTA DE CÓMO SE SINTIÓ? RESUME CON TUS PALABRAS SUS SENTIMIENTOS

ACLARAR EL PROBLEMA



OBJETIVOS:

IDENTIFICAR EN QUÉ CONSISTE EL CONFLICTO Y CONSENSUAR LOS TEMAS MÁS IMPORTANTES PARA LAS PARTES

ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES:

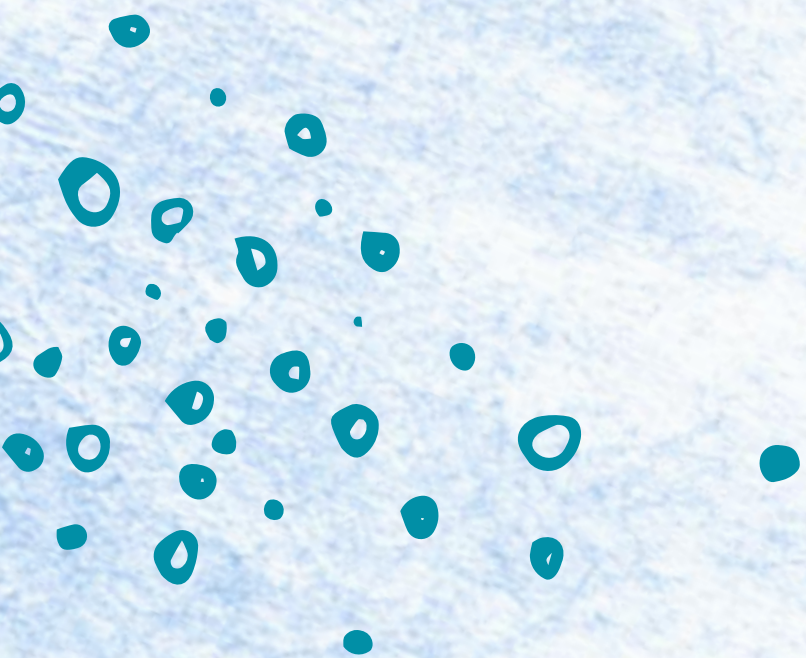
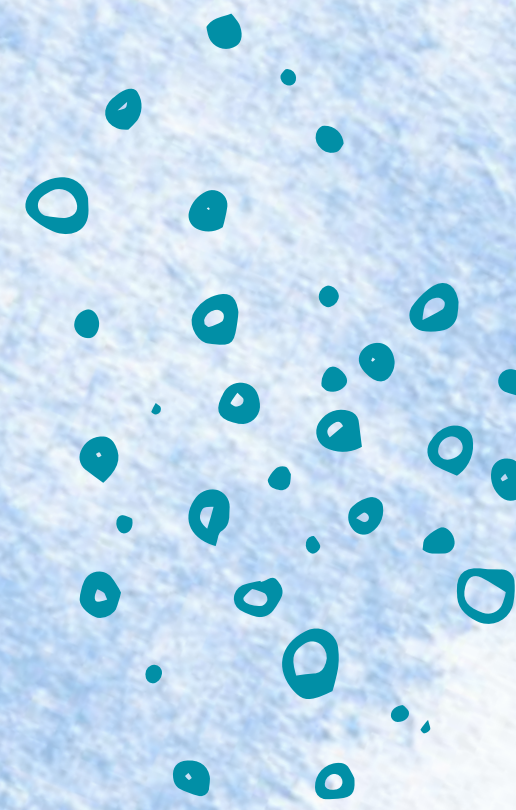
- Haz preguntas para profundizar o concretar ciertos aspectos poco claros
- Diferencia entre intereses y posiciones
- Capta sentimientos después de cada relato
- Resume las posturas de cada parte de forma objetiva e imparcial

AYUDA PARA DIRIGIR EL PROCESO:

- ¿QUÉ QUIERES DECIR CON...? ¿PODRÍAS EXPLICÁRMELO OTRA VEZ DE FORMA DISTINTA?
- ¿DE QUÉ MANERA, CÓMO, CON QUIÉN, CUÁNDO, DÓNDE EXACTAMENTE?
- ENTONCES, TE SENTISTE DECEPCIONADO CUANDO...
- ¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE PARA TI?
- TUS INTERESES PRINCIPALES SON... Y LOS TUYOS SON...



PROPONER SOLUCIONES



OBJETIVOS:

Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo

ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES:

- Pregunta a las partes sobre posibles soluciones (lluvia de ideas)
- Pídeles que valoren cada una de las posibles soluciones
- En esta parte es muy importante la negociación, ambos deben cubrir sus intereses

AYUDA PARA DIRIGIR EL PROCESO:

- ¿CÓMO PENSÁIS QUE PODÉIS RESOLVER EL ASUNTO?
- ¿QUÉ ESTARÍAIS DISPUESTOS A HACER PARA ARREGLAR LA SITUACIÓN? ¿QUÉ NECESITÁIS DEL OTRO?
- ¿CREES QUE ASÍ SE RESOLVERÁ EL PROBLEMA?
- ¿QUÉ PROPONES A LA OTRA PARTE?
- ¿CONTINUARÁ VUESTRA RELACIÓN EN UN FUTURO? ¿CÓMO CREÉIS QUE PODRÍAIS MEJORARLA?

LLEGAR A UN ACUERDO



OBJETIVOS

Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo

ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES:

- Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo
- Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: equilibrado, claro y simple, realista y posible, aceptable por las partes, concreto, evaluable, que mantenga expectativas de mejora en la relación, redactado por escrito (así se evita el olvido y las mal interpretaciones y se facilita el seguimiento)
- Felicitarse a las partes por su colaboración
- Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original

AYUDA PARA DIRIGIR EL PROCESO

- ¿PODEMOS CONSIDERAR QUE ESTO RESUELVE VUESTRO PROBLEMA?
- ¿MEJORARÁ VUESTRA RELACIÓN?

The background features a white central area surrounded by watercolor washes in shades of blue and green. The top and bottom edges are decorated with these washes, and the bottom corners are filled with clusters of small, light blue bubbles of varying sizes.

¡MUCHAS GRACIAS!