



Mediación en Conflictos



en 7 pasos



La mediación es un método para resolver conflictos y disputas. Es un proceso voluntario en el que se ofrece la oportunidad a dos personas en conflicto que se reúnan con una tercera persona neutral, que es el mediador, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo.

(M^a Carmen Moreno)



Quino Villa.
Dpto. Orientación.
IES Pirineos.



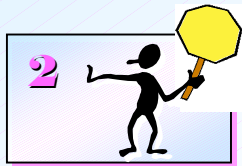
Resumen de los 7 Pasos



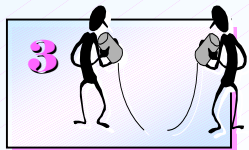
♦ Fase previa: se habla con cada parte, explicando el proceso a seguir.



♦ Fase 1: presentación del proceso por parte del mediador.



♦ Fase 2: se hace un alto para la calma.



♦ Fase 3: ambas personas se escuchan mutuamente.



♦ Fase 4: clarificación de necesidades de ambas partes.



♦ Fase 5: en busca de acuerdos.



♦ Fase 6: elección de propuestas.



♦ Fase 7: diseño de un plan, y puesta en práctica.



Fase Previa

Se crean las condiciones óptimas para que el proceso de mediación pueda funcionar.

Para ello:

- ◆ 1. Se habla con cada parte.
- ◆ 2. Se explica a cada parte:
 - el proceso a seguir.
 - las ventajas de la mediación.
- ◆ 3. Acuerdo de confidencialidad entre las partes y el mediador.
- ◆ 4. Se anima a cada una de las partes a que acepte dicho proceso.

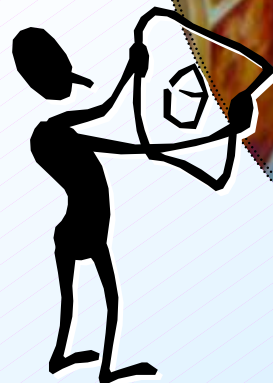




Presentación del proceso por parte del mediador

El mediador se presenta, y establece unas reglas mínimas a seguir, y que se pueden resumir en:

- ◆ Confidencialidad.
- ◆ Imparcialidad.
- ◆ Aceptación común de reglas.
- ◆ Roles que asume el mediador.





Se hace un alto

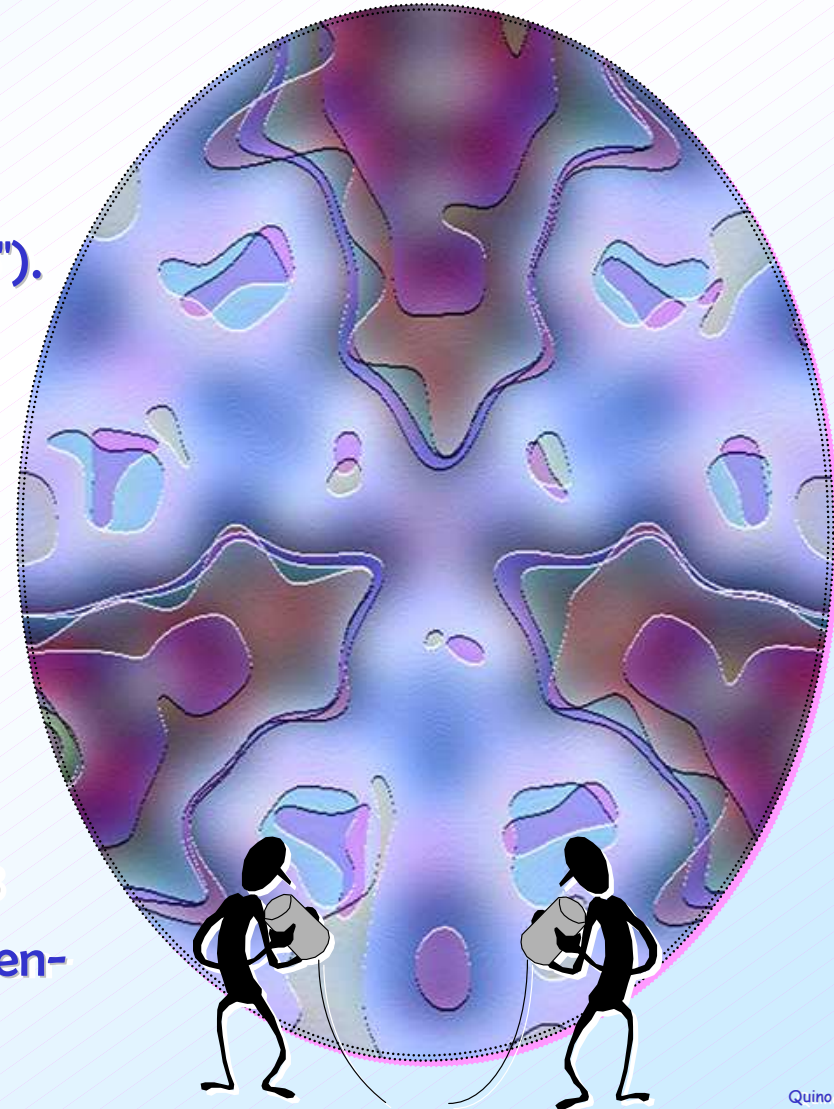
- ◆ 1. Se hace un alto, invitando a la calma.
- ◆ 2. Se empatiza con ambas partes, pensando: “tal vez yo en aquella situación habría hecho lo mismo.”
- ◆ 3. Se echa a suertes quién va a hablar primero.





Ambas personas se escuchan mutuamente

- ◆ 1. El mediador pide a la parte A que comience con su versión del problema:
 - cuál cree que ha sido.
 - cómo se ha sentido (uso de "mensajes yo").
- ◆ 2. La parte B debe escuchar.
- ◆ 3. Una vez que A ha acabado su exposición, B debe hacer un resumen que satisfaga a A (así nos aseguramos de que B ha escuchado de manera activa).
- ◆ 4. Se intercambian los papeles: ahora B dará su versión, y A escuchará; seguidamente hará un resumen que satisfaga a B.





Clarificación de necesidades de A y B

- ◆ 1. Ahora toca centrar el problema.
 - se ordenan los temas más importantes de cada parte.
 - se identifica el conflicto.

- ◆ 2. Se clarifican los aspectos comunes a ambas versiones.

- ◆ 3. Se clarifica el conflicto, en función de necesidades insatisfechas de una y otra parte.

- ◆ 4. Se elabora una definición compartida del problema.





En busca de acuerdos

- ◆ 1. Se pide a cada parte que presente sus propuestas para resolver el conflicto.
Se anotan todas las propuestas, sin censurar ninguna.
- ◆ 2. Se intenta encontrar puntos comunes.
- ◆ 3. Se valora qué propuestas pueden ser aceptadas por ambas partes.





Elección de propuestas

- ◆ 1. Se eligen las propuestas que más gusten a ambas partes.
- ◆ 2. Se deja constancia de ellas, y de su valoración, redactando la propuesta o propuestas (impreso correspondiente).





Diseño de un plan y puesta en práctica

- ◆ 1. El acuerdo debe contemplar:
 - a qué se comprometen ambas partes.
 - condiciones necesarias para que funcione el plan.
 - concreción del acuerdo: quién, cuándo, dónde.
 - cómo se actuaría en caso de que fallara el plan.

- ◆ 2. Se firma por ambas partes, en presencia del moderador.

- ◆ 3. Cada parte se queda con una copia.

