

# Fases de la Mediación

## 1. NORMAS

1. Presentación de los mediadores. Somos ... y ... y vamos a ser vuestros mediadores en el problema que habéis tenido. Estamos aquí para ayudaros a que encontréis una solución. Vosotros sois ... y ... ¿?
2. Cada uno vais a tener un turno de palabra para hablar. Intentad escucharos y no interrumpiros. Sed respetuosos y también sinceros. La sinceridad es necesaria para alcanzar una solución. ¿De acuerdo?
3. Todo lo que hablemos aquí es confidencial. Nadie va a comentar nada fuera de aquí.
4. Primero cada uno va a contar el problema desde su punto de vista. Nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar lo que ha pasado.
5. Luego os preguntaremos de qué modo creéis que puede solucionarse este conflicto, qué ideas se os ocurren, y con ellas intentaremos encontrar una buena solución para los dos. Nosotros no vamos a opinar de lo que creamos que es mejor o peor. Vais a ser vosotros mismos los que vais a tener que llegar a un pacto. ¿De acuerdo?
6. Con la que para vosotros sea la mejor solución, elaboraremos un acuerdo. Escribiremos las condiciones que vosotros decidáis y lo firmaréis de modo que podamos hacer un seguimiento si fuera necesario.

¿Alguna pregunta?

## 2. Cuéntame.

(A cada uno de ellos. Sin interrupciones)

1. Cuéntanos qué ha pasado.
2. ¿Cómo te has sentido?
3. ¿Algo más?

## 3. Aclarar el problema.

1. Hacer un resumen de lo que han contado para ver si lo hemos entendido bien.
2. Hacer preguntas para clarificar algún aspecto si fuera necesario.
3. Comentar lo de las dos partes.
4. Intentar encontrar puntos comunes en sus planteamientos, cuestiones que los dos valoren.

## **4. Empatía**

1. Definir el problema. Definir también puntos comunes si los hay.
2. Ponte en su lugar. ¿Cómo crees que se ha sentido el otro?

## **5. Proponer soluciones**

1. ¿Cómo te sientes tú, “A”, cuando “B” hace lo que ha hecho?
2. ¿Qué te gustaría que sucediera?
3. ¿Cuál sería la solución?
4. ¿Y tú, “B”, cómo te sientes? ¿Qué te gustaría que sucediera? ¿Cuál sería la solución?
5. Compromisos.
6. ¿Qué estarías dispuesto a hacer tú, “A”, para solucionar esto?
7. ¿Y tú, “B”?
8. Entonces, ¿tú vas a intentar esto, “A”?
9. ¿Y tú esto otro, “B”?
10. ¿Creéis que eso resolvería el conflicto, “A” / “B”?

## **6. Acuerdo.**

1. “A” se compromete a ... y “B” se compromete a ....
2. Firmar el acuerdo.
3. Marcar una fecha para ver si se está cumpliendo el acuerdo.
4. Agradecer la aceptación de la mediación.