

Fases en el proceso de MEDIACIÓN

COMUNICACIÓN VOLUNTARIA Y CONFIDENCIAL BASADA EN EL DIÁLOGO Y LA COLABORACIÓN

Premediación

Fase Previa

Por separado.

Ayuda a generar confianza y a rebajar la tensión.

Explicación del proceso

Presentación y reglas del juego

¿Estás de acuerdo en...



- ... NO INTERRUMPIR?
- ... SER HONESTO/A?
- ... NO AGREDIR FÍSICAMENTE?
- ... NO INSULTAR NI DESPRECIAR?
- ... ESFORZARTE PARA RESOLVER EL PROBLEMA?

Cuéntame

Definición del problema

Cada parte expresa su visión del conflicto.

Desahogo y profundizar en el problema.

Que fluyan los sentimientos.



Aclarar el problema

Identificar el conflicto

Ahondar en las distintas facetas del problema.

Ponerse en el lugar del otro.

Asegurar la conformidad de las partes sobre una verdad consensuada del conflicto.

Proponer soluciones

Toma de decisiones

Exploración de necesidades y límites de cada parte.

LLuvia de ideas.

Valoración de cada posible solución.

Acuerdo

Compromiso con la solución

Equilibrado, justo, realista, específico, consensuado y evaluable.

Redactado por escrito y firmado.

Seguimiento.

Gracias y enhorabuena

Por tu esfuerzo en buscar una solución pacífica y basada en el diálogo.

