



LOS PASOS DE LA MEDIACIÓN

Pasos para mediar un conflicto:

Entrada

- Dar la bienvenida a las personas y presentarse como mediador.
- Explicar las normas básicas:
 - Los mediadores no toman partido.
 - Hablar y escuchar por turnos y sin ofender ni insultar.
 - Cooperar para cambiar la situación.
- Preguntar a cada persona: «¿Estás de acuerdo con estas normas?».

Cuéntame

- Decir: «Por favor, explícanos qué pasó y cómo te sentiste».
- Escuchar activamente: parafrasear, clarificar, resumir y reformular.
- Preguntar: «¿Quieres añadir algo más?».

Situarnos

- Centrarse en los intereses.
- Preguntar: «¿Qué quieres? ¿Por qué?».
- Escuchar activamente: parafrasear, clarificar, resumir y reformular.

Arreglar

- Crear opciones.
- Explicar el funcionamiento de la «lluvia de ideas».
 1. Decir cualquier idea que se te ocurra.
 2. No juzgar ni discutir las ideas.
 3. Aportar el mayor número posible de ideas.
 4. Esforzarse en pensar ideas originales.
- Decir: «Por favor, piensa en ideas que podrían convenir a los dos. ¿Se les ocurre alguna más?».
- Evaluar las opciones.
- Seleccionar las opciones más interesantes o intentar combinarlas.
- Preguntar: «¿Es justa esta opción? ¿Podrían cumplirla? ¿Les parece que funcionará?».

Acordar

- Pedir a las personas que formulen un plan de acción: ¿Quién hará qué, cuándo, cómo?
- Pedir a cada persona que resuma el plan.
- Preguntar: «¿Está arreglado el problema?»
- Dar un apretón de manos a cada persona
- Preguntar: «¿Quieren darse la mano?»