

PASOS PARA MEDIAR EN UN CONFLICTO:

ENTRADA

- Dar la bienvenida a las personas y presentarse como mediador. Explicar las normas básicas:
 1. Voluntariedad y confidencialidad.
 2. Los mediadores no toman partido.
 3. Las partes: Hablar y escucharse por turnos, sin ofender ni insultar.
 4. Dispuestos a cooperar para cambiar la situación.
- Preguntar a cada persona: "¿Estás de acuerdo con estas normas?".

CUENTAME

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

SITUARNOS

- Centrarse en los intereses.
- Preguntar: "¿Qué quieres? ¿Para qué?".
- Escuchar activamente: parafrasear, reflejar, clarificar, resumir y reformular.
- Preguntar: "¿Estáis de acuerdo en que es esto lo que paso?".

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, pensar en ideas que os podrían convenir a los dos. ¿Se os ocurre alguna más?"
- Evaluar las opciones.



- Seleccionar las opciones más interesantes o intentar combinarlas.
- Preguntar: "¿Es justa esta opción? ¿Podréis cumplirla? ¿Os parece que funcionará?".

ACORDAR

- Pedir a las personas que formulen un plan de acción: ¿Quién hará qué, cuándo y cómo? Pedir a cada persona que resuma el plan.
- Preguntar: "Con esto, ¿Se resuelve el problema? ¿Mejora vuestra relación?".
- Dar un apretón de mano a cada persona y preguntar: "¿Queréis estrecharos la mano?".