

GUIÓ DE MEDIACIÓ

.....

Notes

0. Premediació

Abans de començar la mediació, parlem per separat amb les parts, per tal d'escoltar un poc la seva postura i crear un vincle amb ells. Creem confiança cap a la mediació, cap el mediador i cap a l'altre participant en la mediació.

Els expliquem en què consisteix la mediació i com els pot beneficiar.

- Hola, m'han dit que ha passat alguna cosa amb en/na Em pots contar què ha passat? (Clarifiquem i parafrasegem)

- Com et sents amb això que ha passat? (Reflectim)

- Et sembla bé que ens veiem un dia els tres per parlar-ho i tractar de resoldre el conflicte? La idea és que en puguem parlar i que cadascú escolti a l'altre, per veure si podem apropar postures.

- No us jutjaré ni donaré la raó a un o l'altre. Tot el que parlem a la mediació serà confidencial.

- Et sembla bé fer la mediació?

Si ens diuen que no:

- Què et sembla que pots perdre anant a mediació?

- No t'interessa que l'altra persona pugui escoltar el que penses del que està passant?

- Què penses que passarà si el problema segueix creixent? No et convé tractar de solucionar-lo?

1. Presentació dels mediadors

Al començar la mediació, els mediadors enceten la conversa, creant un ambient positiu i de confiança.

Obrim la sessió

Es dona la benvinguda i fem les presentacions:

- Hola. Bon dia. Nosaltres som en ... i na ... i serem els mediadors.

- Vosaltres sou na ... i en ...

Establiment d'un to positiu i de confiança:

- Estem contents de que hagueu fet aquesta passa i que estigueu disposats a solucionar el vostre problema d'una forma pacífica, dialogant.

El to positiu i de confiança es segueix fomentant al llarg de tot el procés.

Descripció de la mediació, per a què pot anar bé i principis que la regeixen

- L'objectiu d'aquesta trobada de mediació és que vosaltres pugueu parlar de les dificultats que teniu, de manera que pugueu arribar a solucions que siguin positives per tots dos.

- En mediació sou vosaltres qui preneu les decisions. Els mediadors només us ajudarem a dialogar de manera que pugueu col·laborar per arribar a uns acords que serveixin a tots dos.

Notes

5. Concreció de l'acord i tancament de la trobada

El mediador revisa l'acord amb les parts, ajuda a concretar-lo i comprova que és un acord just, que atén als interessos de les dues parts, és equilibrat, realista i molt concret, per tal que quedi clar què farà cada part. Finalment, redacta l'acord, el signen les parts i el mediador, i tanca la reunió.

Concretem els termes de l'acord

- O sigui, que esteu disposats a ... Com ho penseu fer?

Mirar de concretar cada punt de l'acord

- Us pareix que amb això queda solucionat el problema?

- Voleu afegir alguna cosa més?

- Què us sembla si redactem ara l'acord?

Llegim l'acord, demanant si els dos estan d'acord amb cada un dels punts.

Reconeixem el treball realitzat i tanquem la sessió

- La mediació ha anat molt bé i us felicitem per la forma amb què heu col·laborat i per l'acord a què heu arribat.

- Si en el futur tanquésiu un problema paregut, què faríeu?

- D'aquí uns dies ens podem trobar una altra vegada per revisar com van les coses i per veure si els acords s'estan complint. Vos sembla bé? Quan?

Es redacta l'acord, i les parts i el mediador el signen.

S'acorda el dia i l'hora per a la sessió de seguiment de l'acord.

Se'ls convida a donar-se la mà per tal de rubricar l'acord i felicitar-se per la feina que han fet.

- La mediació és **Voluntària**. El mediador és **Imparcial** (no és jutge ni es posa a favor de ningú). El que parlem durant la mediació és **Confidencial** (no es pot explicar a altres persones).

Hi ha algunes normes que són importants perquè la mediació funcioni

- Heu de respectar el torn de paraula, sense interrompre a l'altre. Mentre un parla, l'altre estarà en silenci, escoltant atentament.

- Us heu de respectar: no us podeu insultar ni cridar. Heu d'emprar el nom de l'altre per dirigir-vos a ell.

- Us heu de comprometre a col·laborar per solucionar el problema.

- Esteu d'acord a complir aquestes normes durant la mediació? (Esperar que els dos diguin que sí)

Si les normes no es compleixen, els mediadors aturaran la sessió i recordaran la norma. Per exemple: "hem acordat que no podem interrompre quan l'altre està parlant. Ho podeu complir?"

2. Conta'm què ha passat

En aquesta fase, cada una de les parts explica la seva versió del conflicte a la persona mediatadora. El mediador escolta activament i es fa una idea dels temes principals del conflicte. Si és necessari, pren notes. Controla que les parts puguin parlar més o menys el mateix temps.

Una de les persones ens conta en primer lloc la seva versió del conflicte

- Per favor,... ens pots contar què ha passat i com t'has sentit?

Si podem, hem de procurar no interrompre. Escoltem activament, parafrasegem, reflectim, clarifiquem, resumim. Si ens fa falta, prenem nota dels temes principals.

Quan sembla que ha acabat, se li demana:

- Vols afegir res més?

Repetim el mateix amb l'altre persona

- Per favor,... ens pots contar què ha passat i com t'has sentit?

Si podem, hem de procurar no interrompre. Escoltem activament, parafrasegem, reflectim, clarifiquem, resumim. Si ens fa falta, prenem nota dels temes principals.

Quan sembla que ha acabat, se li demana:

- Vols afegir res més?

Ara hem establert els fets (**breument**) i cadascú ha pogut escoltar com es sent l'altre.

Notes

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Recerca i avaluació de solucions

El mediador ajuda les parts perquè identifiquin diverses solucions possibles, i avaluïn els avantatges i els inconvenients de cadascuna.

- Ara us demanaré que faceu propostes per a millorar la situació. Què pots fer (canviar) per a millorar aquesta situació? Pots dir qualsevol cosa que se t'acudeixi. No discutirem ni jutjarem les teves idees. Tracta de pensar idees que siguin originals.

Es demana a tots dos que vagin aportant idees. En general, és important que les possibles solucions siguin coses que ells poden fer i no coses que han de fer altres persones que no participen a la mediació.

Una vegada tenim les propostes de solució, si són massa o no semblen factibles, se li demana a cada un que n'elimini alguna de les seves, fins que ens quedem amb les que formaran part de l'acord.

Si les solucions que queden són compatibles i realitzables, per cadascuna demanem:

- És justa aquesta opció? La podeu complir? Penseu que funcionarà?

Notes

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Així, què tenim entre mans?

A la fase anterior, el mediador parlava amb cada part, i les parts no es parlaven entre elles. Cada part ha pogut explicar com veu les coses i ha estat escoltada i entesa pel mediador i per l'altra part. Ara volem aprofundir en la comprensió mútua.

En aquesta fase el mediador facilita la comunicació entre les parts, vol aprofundir en la comprensió del conflicte, cerca identificar els interessos de cada part i aclarir malentesos. A més a més, procura que cada una de les parts es posi en el lloc de l'altra part.

No hi ha una manera fixa de fer aquesta fase. Sabrem que ha acabat quan puguem definir el problema conjuntament, de manera que les parts no se centrin en les posicions sinó en comprendre a l'altre i els seus interessos i aquests no es vegin com a incompatibles.

Resum de les posicions (o interessos, si ja es comencen a aclarir)

Podem començar resumint els temes de la fase anterior. Si podem, fem un resum que inclogui la postura de les dues parts

- Si ho he entès bé, tu ... penses (o sents) que i tu ..., penses (o sents) que ... Esteu d'acord?

Ajudem les parts a posar-se en el lloc de l'altre.

Demanem a cada una de les parts

- Com et pareix que se sent (l'altre) quan ...? ¿Com et sentiries tu si ...?

- Què penses ara del que ha passat i del que has fet tu?

Si ho veiem possible, podem començar a deixar que dialoguin entre ells en alguns moments.

- Li vols demanar alguna cosa a ...?

Identifiquem interessos

Ens dirigim a una de les parts i li demanem

- Què vols que passi a partir d'ara?

Fem escolta activa: parafrasegem, reflectim, fem preguntes d'aclariment, resums. Ajudem a transformar les posicions en interessos i necessitats.

- Perquè penses que per en ... és important...?

Subratllem qualsevol informació positiva per a la resolució del conflicte

Punts en comú, opinions compartides:

- Pel que deis pareix que per tots dos és molt important que (per exemple, que respectin els vostres amics)

Reconeixement de l'altre:

- Dius que ara entens perquè va reaccionar d'aquella manera

Acceptació de responsabilitat personal:

- Pel que entenc, te pareix que te vares passar quan vares cridar a d'aquella manera.

Destacar qualsevol altre esforç cooperatiu.

Fem la transició a la fase següent

Reconèixer el treball l'esforç que les parts han fet fins ara. Preparar-se per a la fase de proposar solucions:

- Estam avançant molt i esteu fent un gran esforç.

- Després de tot el que hem estat parlant i aclarint, hi ha alguna cosa que comprens ara que abans no comprenies? Què? Com ha canviat el teu punt de vista respecte aquest problema?

- Pot ser ja és el moment de començar a cercar solucions a aquest problema?