

¿Qué es la mediación?

La mediación es una **manera diferente** de resolver nuestros conflictos, que nos permite que seamos **nosotros mismos** los que resolvamos nuestras diferencias **con la otra parte**, ayudados por un mediador que, sin tomar parte, sin juzgar y de manera objetiva, reconduce la comunicación para que los **participantes puedan volver a escucharse y hablarse**, dejando de lado los reproches y las recriminaciones.

FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

**PRESENTACIÓN
Y REGLAS DEL
JUEGO**

**ACLARAR
EL
PROBLEMA**

**PROPONER
SOLUCIONES**

ACUERDO

SITUACIÓN:

Hola, me llamo...
¿Queréis os ayude a
solucionar el problema?
¿Cómo va a ser el
proceso?

1. VOLUNTARIO
2. SIN INSULTOS NI OFENSAS
3. CONFIDENCIAL
4. HABLAR AL MEDIADOR
5. ESPERAR TURNO
6. SINCERIDAD
7. QUERER RESOLVER EL PROBLEMA

DIÁLOGO

DESAHOGO

¿Qué ha pasado?
¿Cómo te sientes?
¿Por qué sucede?

**BÚSQUEDA DE
SOLUCIONES:**

¿Qué se necesita o
propones para
resolverlo?
¿Qué puedes hacer tú?
¿Estás de acuerdo?
¿Está resuelto?
Si surge otra vez el
problema ¿qué harías?

ACUERDO:

¿Quién hace?
¿Qué?
¿Cómo?
¿Cuándo?
¿Dónde?

**REDACTAMOS Y
FIRMAMOS EL
ACUERDO**

**GRACIAS POR SOLUCIONAR
DE MANERA PACÍFICA
UN CONFLICTO**

MEDIACIÓN

#1

VOLUNTARIA

Las partes que la solicitan quieren solucionar el conflicto



#2

IMPARCIAL

L@s mediador@s no buscan culpables, no juzgan ni opinan



#3

CONFIDENCIAL

Lo hablado en mediación no debe contarse a nadie más



#4

COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO

L@s mediador@s ayudan a que las partes en conflicto hablen y se entiendan



#5

ACUERDO Y COLABORACIÓN

L@s mediador@s no dan soluciones, ayudan a que se llegue a un acuerdo

