

MANUAL DEL MEDIADOR

ALUMNOS MEDIADORES CPI RAMÓN Y CAJAL (AYERBE)

<u>1. PREMEDIACIÓN</u>	
<u>PASOS A SEGUIR</u>	<u>FRASES QUE PUEDES UTILIZAR</u>
1. Preséntate	Hola... ¿Por qué acudes a la mediación? ¿Qué esperas conseguir?
2. Habla con las partes por separado y que te cuenten su versión	Cuéntame/cuéntanos tu problema
3. Explícales el proceso (reglas, compromisos...) y comprueba si están dispuestos a colaborar	¿Sabes que sin tu colaboración y esfuerzo por encontrar una solución satisfactoria para ambos no se podrá lograr y que los mediadores sólo vamos a intentar ayudarlos a conseguirla? ¿Estás dispuesto a hacerlo? Te propongo el día... en... con los mediadores...
4. Determina si la mediación es apropiada para este caso	En algún momento te pediremos que te expreses en primera persona o que repitas con tus palabras lo que dice el otro. Deberías hacerlo así...

<u>2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO</u>	
<u>PASOS A SEGUIR</u>	<u>FRASES QUE PUEDES UTILIZAR</u>
1. Prevé espacio, tiempo, papel de notas, coordinación	Hola, yo me llamo... Tu nombre es... y el tuy... .
2. Te presentas y pides que se presenten	Esto es lo que vamos a hacer...
3. Cuéntales cómo va a ser el proceso y sus reglas: voluntario, confidencial, respetuoso, colaborador	Antes de empezar debemos estar de acuerdo en unas pocas normas. ¿Estás de acuerdo en...?
4. Explica el papel de los mediadores	Vais a disponer de tiempos iguales para hablar. ¿Qué os parece si lo fijamos en principio en... minutos para cada uno?

<u>PASOS A SEGUIR</u>	<u>FRASES QUE PUEDES UTILIZAR</u>
1. Anima a cada participante a que cuente su versión y exprese sus sentimientos.	Cuéntame qué ha pasado. ¿Cómo ves tú la situación? ¿Me puedes decir algo más acerca de...?
2. Presta atención a sus preocupaciones y sentimientos, al contenido y a la relación.	Entonces lo que pasó según tu versión es que... ¿Cómo te has sentido? ¿De qué forma te ha afectado?
3. Practica la escucha activa. Muestra interés, clarifica, parafrasea, refleja y resume. Pide su confirmación.	Entonces, te encuentras disgustado/a porque... ¿Quieres añadir algo más?
4. Pide a las partes que parafrasen y reflejen sentimientos del otro.	¿Te has dado cuenta de que lo que dice tu compañero/a es que...? ¿Puedes repetir con tus palabras la versión de tu compañero/a? ¿Cómo crees que se sintió?

<u>PASOS A SEGUIR</u>	<u>FRASES QUE PUEDES UTILIZAR</u>
1. Haz preguntas para profundizar o concretar aspectos poco claros.	<p>¿Quéquieres decir con...?</p> <p>¿Puedes explicármelo otra vez de forma distinta?</p>
2. Intenta captar posiciones, intereses, sentimientos y valores.	<p>¿De qué manera, cómo, con quién, cuándo, dónde exactamente...?</p> <p>¿Qué te hace creer que...?</p> <p>¿He entendido bien si digo que...?</p> <p>Entonces, ¿te sentiste decepcionado o traicionado cuando...?</p>
3. Resume las posturas de cada parte.	<p>¿Qué es lo más importante para ti? ¿Por qué? ¿Para qué lo necesitas?</p> <p>Tus intereses principales son... y los tuyos son...</p>

5. PROponer SOLUCIONES	
PASOS A SEGUIR	FRASES QUE PUEDES UTILIZAR
1. Pregunta a las partes sobre posibles soluciones	<p>¿Cómo piensas tú que podría resolverse esto?</p> <p>¿Qué estarías dispuesto a hacer tú?</p> <p>¿Cómo puedes mejorar tu propuesta para que sea más aceptable para el otro?</p> <p>¿Qué es lo que más te gustaría conseguir?</p>
2. Pídeles que discutan y valoren cada una de ellas.	<p>¿Qué propones a la otra parte?</p> <p>¿Qué necesitas para darte por satisfecho?</p> <p>¿Te parece justo?</p> <p>¿Crees que así se resolvería el problema?</p> <p>¿Continuará vuestra relación en un futuro?</p> <p>¿Cómo podríais mejorarlía?</p>

6. LLEGAR A UN ACUERDO

<u>PASOS A SEGUIR</u>	<u>FRASES QUE PUEDES UTILIZAR</u>
1. Ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo.	¿Podemos considerar que con esto se resuelve el problema? ¿Mejora vuestra relación?
2. Se redacta, lo leen y lo firman.	¿Estáis dispuestos a firmarlo?
3. Felícítalos por haber colaborado.	Felicidades
4. Haz copias del acuerdo para cada parte y archiva el original.	
5. Cítalos para revisarlo.	¿Cuándo podemos quedar para ver cómo vais?

