

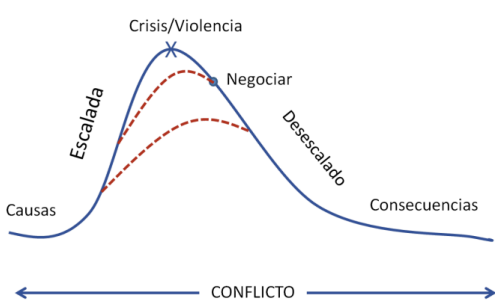
la mediació.

UN MÈTODE DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

QUE ÉS LA MEDIACIÓ?

La mediació és un procés on una persona neutral (el/la mediador) ajuda les parts en conflicte a trobar una solució que sigui acceptable per a totes dues parts. Se centra en la comunicació, la identificació d'interessos i la cerca d'acords voluntaris, evitant el litigi i preservant-ne les relacions. És confidencial i no vinculant.

EL CONFLICTE



CONFLICTES MEDIABLES

- Rumors, mals entesos, amenaces, insults
- Amistats que s'han deteriorat
- Aquells que no suposen una transgressió de les normes de convivència

CONFLICTES NO MEDIABLES

Quan hi ha una situació de desequilibri entre les dues parts degut a:

- Assetjament escolar
- Faltes greus, molt greus o delictes
- Quan es necessita assistència terapèutica
- Quan les persones encara estan massa afectades per parlar

QUINES FASES HA DE PASSAR LA MEDIACIÓ?



1. Inici i preparació: S'estableix el contacte inicial entre les parts i el/la mediador/a.



2. Introducció: El mediador presenta el procés de mediació, estableix les regles bàsiques i clarifica el paper de cada part i la seva. Es recopila informació sobre el conflicte



3. Narració dels fets: Cada part té l'oportunitat d'explicar la versió dels fets i expressar les seves preocupacions i necessitats.



4. Identificació d'interessos: Les parts identifiquen els seus interessos subjacents, metes i preocupacions pel que fa al conflicte.



5. Generació d'opcions: Es cerca i s'avaluen diferents opcions per resoldre el conflicte.



6. Negociació: Les parts negocien directament entre si amb l'ajuda del mediador. Es discuteixen les opcions i es busquen compromisos per arribar a un acord satisfactori per a totes dues parts.



7. Acord i tencament: Quan les parts arriben a un acord, es redacta un document que reflecteixi els termes de l'acord. Les parts signen l'acord i es comprometen a complir-lo. Es tanca la mediació amb un resum dels compromisos acordats.

COM HA DE SER LA FIGURA DEL MEDIADOR/A?

No tenir por a la confrontació de pensaments, sentiments ni demandes, perquè tots són diferents i això enriqueix i no hi ha una veritat única.

Valorar el conflicte com una oportunitat per al canvi i el creixement personal.

Demostrar interès per transformar constructivament, trobar una solució a partir del conflicte arribant a un acord conjuntament.

CARACTERÍSTIQUES

Pacient
Conciliador/a
Ment oberta
Respectuós/a
Rigurós/a
Bon comunicador/a

HABILITATS

Escolta activa
Empatia
Validació emocional
Comunicació assertiva
No judici

