

## RESUM DEL PROCÈS DE MEDIACIÓ

### PASSOS A SEGUIR:

#### 1. Abans del dia de la mediació:

- Demanem versió dels fets a ambdues parts implicades en el conflicte.

Quan les versions d'ambdues parts son diferents, s'envia resolució als agents implicats:

- Expliquem què és la mediació:

*La mediació és un procés de resolució de conflictes mitjançant el diàleg i l'arribada a uns acords.*

- Demanem confirmació o declinació per iniciar el procés de mediació:

*Si ambdues parts accepten, concretem dia, hora i lloc de trobada. Si una de les parts ó, ambdues parts declinen la mediació, el cas es deriva al Comitè de competició.*

#### 2. El dia de la mediació:

- Rebem les persones en conflicte.
- Creem un clima de confiança.
- Recordem el funcionament de la mediació i expliquem les normes bàsiques:
  - Heu de parlar i escoltar per torns.
  - Heu de parlar sense fer servir paraules ofensives.
  - Heu de dir la veritat i cooperar per sortir del problema.
- Preguntem a cada persona si n'accepta les normes.
- Preguntem què ha passat i com els afecta.
- Parafrasegem: *si ho entenc bé, dius que... correcte?*
- Aclarim si tenim algun dubte: *pots ampliar aquesta informació?*
- -Fem un resum del conflicte en el full registre de la trobada.
- Fem que es respectin les normes.
- Els demanem que es posin l'un al lloc de l'altre: *si tu fossis ella, com et sentiries? I tu?*
- Preguntem a cadascú què necessita per canviar la situació.
- Expliquem el funcionament de la pluja d'idees: han de proposar diverses solucions al conflicte que tenen, és a dir, què poden fer d'ara en endavant.
- Animem a cooperar. Promovem la voluntat de posar-se d'acord.
- Seleccionem la proposta més interessant i anotem l'acord al que han arribat en el full registre de la trobada.

- Preguntem si creuen que funcionarà i si ho troben just.
- Els hi diem que passat un temps farem una revisió per comprovar que s'està complint l'acord.
- Signen el registre.
- Fem una encaixada de mans.

➤ TANCAR LA MEDIACIÓ

- Revisem el grau de compliment dels acords.
- Valorem en quin moment es troba el conflicte.
- Donem l'oportunitat d'introduir-hi millores.
- Preguntem què han après d'aquest conflicte.
- Signem el full de memòria de la mediació.