



# Proceso de Mediación

SAF Serveis Psicològics C.B.

Teléfono: 653452376 – 653452417

[www.safserveispsicologics.com](http://www.safserveispsicologics.com)

[info@safserveispsicologics.com](mailto:info@safserveispsicologics.com)

## PROCESO DE MEDIACIÓN

La **mediación** se define como un método voluntario de resolución alternativa de conflictos en el que el mediador ayuda a las personas o grupos de personas implicados en un conflicto a lograr soluciones satisfactorias para las partes. La información obtenida en las sesiones tiene carácter confidencial. El rol del mediador es dirigir el proceso de mediación manteniéndose neutral respecto del resultado e imparcial respecto a los agentes implicados.

Cuando esto ocurre es fundamental detectar el conflicto mediante una adecuada **evaluación y diagnóstico de la realidad organizacional**.

El **conflicto**, las dificultades y/o diferencias forman parte de la vida organizacional. Surgen de la aparición de necesidades e intereses distintos, de las personas implicadas, respecto a las tareas y los objetivos del trabajo. Generalmente estos conflictos se afrontan de forma adecuada y se resuelven con éxito. En algunas ocasiones, y por circunstancias distintas, el conflicto puede no afrontarse o se afronta de forma inadecuada e ineficaz. Es entonces cuando el conflicto puede llegar a cronificarse y agravarse en el tiempo, bloqueando y o dificultando las metas de dicha organización y produciendo sufrimiento en las personas implicadas.

### ✓ **Fases en el proceso de mediación:**

1. Introducción. (Fase 1)
2. Contrato de mediación. (Fase 2)
3. Recogida de información. (Fase 3)
4. Identificación de los temas y creación de un esquema a seguir. (Fase 3)
5. Generación de ideas y opciones sin compromiso en cada tema. (Fase 3)
6. Negociación para crear una solución óptima. (Fase 3)
7. Repaso, acuerdo final y clausura. (Fase 4)

### ✓ **Esquema del proceso de mediación:**



✓ **Personas participantes en cada fase del proceso de mediación:**



✓ **Funciones del mediador:**

1. Reducir la tensión.
2. Facilitar la comunicación entre las partes.
3. Ayudar a la formulación de propuestas positivas y acuerdos, sea como parte del proceso o como culminación del mismo.
4. Escuchar para promover la reflexión de las personas sometidas a tensiones y conflictos.
5. Generar confianza en las propias soluciones de las partes implicadas.
6. Derivar los casos hacia otros profesionales cuando la función mediadora resulte insuficiente o inadecuada: médicos, terapeutas, etc.

✓ **Límites de la mediación:**

- La mediación no es un proceso ni legal ni administrativo.
- Podemos encontrar conflictos que no son mediables, es decir, todos aquellos en los que una de las partes se nieguen o resistan a aceptar al mediador o el proceso mismo de mediación. También podemos tener un conflicto no mediable cuando el establecimiento de un punto neutro de acuerdo pudiera significar una injusticia manifiesta.
- Los casos en los que las partes no puedan asistir y no participen directamente en el proceso de mediación.
- Personas con trastornos mentales o psicológicos.

## SAF Serveis Psicològics

SAF Serveis Psicològics està formada por:

- ☞ Carlos Arenós Agut con DNI 53225067P y número de colegiado CV08076.
- ☞ Lorena Sorribes Segura con DNI 20464551W y número de colegiada CV08878.
- ☞ Sergio Castelló Pérez con DNI 20010487G y número de colegiado CV10833.

Nos encontraras en:

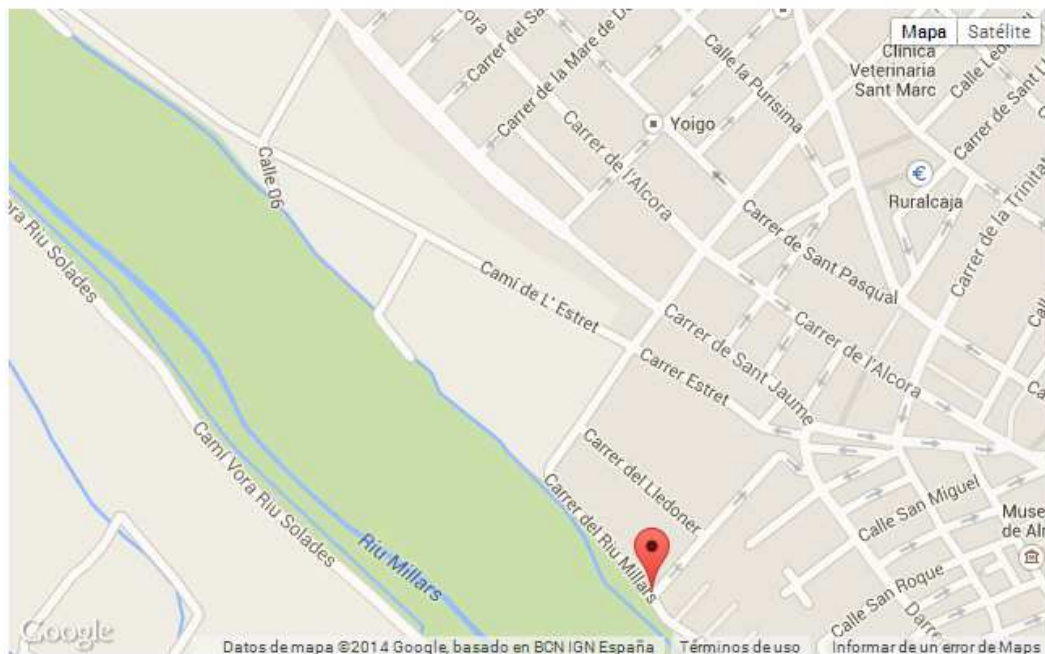
**Página web:** [www.safserveispsicologics.com](http://www.safserveispsicologics.com)

**Correo electrónico:** info@safserveispsicologics.com

**Teléfonos de contacto:** 653.452.376 /// 653.452.417

**Sede Central:** Calle Río Mijares, 2,  
12550 Almazora  
(Castellón). España.

### Dónde Estamos



**SAF Serveis Psicològics C/ Del Riu Millars nº 2 12.550 Almazora  
(Castellón). España**