



Racó de Salut:

Cultura de mediació

Partim de la premissa que “dos no es barallen si un no vol”. Això vol dir que tothom pot tenir o pot aprendre a tenir eines per no enfrontar-se amb una altra persona. Si això no ho sabem fer, que és el més lògic (ningú neix ensenyat), el més recomanable és poder demanar ajuda, si les dues parts estan d'acord. A qui? A un mediador!

La mediació és una eina que ajuda a posicionar-se (a les parts) davant d'un conflicte i poder gestionar-lo. Què vol dir això? El mediador, com la paraula indica, media entre dues parts en un conflicte (entre veïns, entre familiars, entre amics, entre treballadors, entre empreses...). Mai es posiciona i fa entendre que no hi ha una veritat absoluta però que es pot arribar a un terme mig per arribar a un consens, això vol dir que són les parts que per elles mateixes arreglen les desavinences i tots guanyen (el que es coneix com el win-win).

En una mediació hi ha diferents fases, veiem-les:

1) Fase d'acollida: S'utilitza per recavar informació sobre les percepcions que les parts tenen del conflicte així com de les seves expectatives. El que tracta la mediació és d'equilibrar el poder, que en cap moment pensin les parts que es troba en inferior de

condicions.

2) Fase d'explicació i situació: En aquesta fase l'objectiu és escoltar. Hi ha dos elements importants: el mediador vol escoltar a les dues parts i per l'altre les parts tenen espai suficient per expressar-se. Cada part exposarà la seva visió de la situació (i poden ser molt diferents i confuses).
3) Fase d'arreglar: La solució sempre es troba en mans de les parts que pateixen el conflicte, això és un dels elements que diferencia a la mediació d'altres procediments de resolució de conflictes. Les parts proposen opcions de resposta al problema, el mediador fa una llista de les opcions, reformula les posicions en interessos perquè les parts seleccionin les opcions més beneficioses per cadascun d'ells.

4) Fase de l'acord: Aquí veurem quines són les possibilitats reals que poden ser acceptades, que poden funcionar. Avaluatges i inconvenients i veure les dificultats; quina persona fa què, com, on i per últim redactar l'acord final detallant els acords. Es signa per les parts i pel mediador i s'estableixen els procediments d'aplicació i supervisió.

Dins de la mediació ens trobem amb diferents tècniques, veiem-ne algunes:

- Escolta Activa: Consisteix a mantenir una actitud d'escolta. Aquesta permet captar les afirmacions claus que les parts exposen al llarg de la seva narració.

- Escolta Empàtica: Es tracta que la persona es pugui posicionar en el lloc de l'altre. En què ajuda? Moltes persones poden percebre l'emoció del relat i veure que és possible que allò pel qual han discutit li podia fer mal.

- Parafraseig: El mediador escolta el relat sense interrupció i després reformula el que ha dit la part amb unes altres paraules.

- Preguntes: Les preguntes obertes (quan la resposta no és un SI o un NO) són les que van millor per fer parlar a les parts (Com et trobes? Què penses d'això? Com ho veus? ...) i les preguntes tancades serveixen perquè la persona pensi i només pugui dir un Si o un NO. En aquest tipus de preguntes va molt bé anticipar-se (et faré una pregunta però només vull que em contestis amb SI o un NO...)

El 21 de gener és el Dia Mundial de la Mediació. Aprofitem per fer cultura de mediació. Parlar més, enfadar-se menys!

**Equip d'Atenció Primària
Vall del Tenes**