



SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR PARA PADRES, MADRES E HIJAS/OS ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE RIESGO, CON OBJETO DE MEJORAR LA CONVIVENCIA FAMILIAR

Subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad

FASES DE ACTUACIÓN

1. **Entrevista telefónica**, en la que se informa a la persona que hace la llamada sobre las características generales del Servicio. Dicha entrevista permite elaborar la "ficha telefónica".
2. **Sesión informativa**, que posibilita un primer contacto directo con las/los demandantes del Servicio. En ella se les explica detenidamente los objetivos de la mediación, la metodología utilizada, la duración del proceso, la función del mediador/a, los compromisos requeridos, las limitaciones existentes, etc. y se obtiene información sobre sus intereses, expectativas y necesidades. De ella podrá derivar un compromiso de intervención.
3. **Fase de premediación**, en la que la mediadora o mediador corrobora si la problemática planteada es susceptible o no de ser abordada a través de la mediación. Del mismo modo, tiene información relevante sobre las dinámicas familiares, el tipo de comunicación, el establecimiento de normas, el reparto de roles y tareas, etc.
4. **Fase de mediación**, cuyo fin último es la obtención de acuerdos entre padres/madres e hijos/as que favorezcan una convivencia más beneficiosa para todos/as ellos/as. El mediador/a, además de conducir el proceso, ayuda a las/los participantes a identificar y definir los puntos de acuerdo y desacuerdo, a exponer y escuchar los diferentes puntos de vista y a pactar nuevas vías de solución más positivas y eficaces, a través de distintas técnicas y estrategias.
5. **Evaluación y seguimiento**. Una vez finalizado el proceso, se invita a la familia a acudir a una o varias sesiones de seguimiento con el propósito de evaluar la eficacia de intervención, revisar posibles dudas o dificultades y reforzar el esfuerzo realizado.