

TAREAS Y HABILIDADES EN LAS FASES INICIALES DE LA MEDIACIÓN		
TAREAS	EJEMPLO DE USO	OBJETIVOS
Crear un espacio y una atmósfera positivos	Bienvenida amistosa	Hacer que las personas se sientan a gusto, permitirles entrar en diálogo
Explicar, informar	“¿Me permiten que les explique cómo puedo ayudarlos a ambos a resolver este tema?”	Ayudar a las personas a tomar decisiones informadas y evitar que se sientan presionadas al acuerdo
Preguntar	Elección del formato de la pregunta “¿cómo?” “¿y si...?”	Entender mejor los temas, centrarse en las posibles opciones
Escuchar	Contacto visual expresión facial, postura, tono de voz	Mostrar plena atención a lo que está diciendo
Reconocimiento	“Entiendo que te está resultando difícil...”	Ayudar a que las personas se sientan escuchadas y comprendidas
Clarificar	“¿Podrías hablarme un poco más sobre...? ¿... puedes explicar lo que quieres decir con...?”	Verificar que se está entendiendo correctamente y pedir más detalles sobre una afirmación
Manejar el conflicto sin suprimirlo	“Por favor, vamos a dejar que XX termine, de acuerdo? Después te preguntaré, gracias ... “	Controlar las interrupciones, equilibrar la discusión
Definir prioridades	“¿Cuál es para ti el problema más importante en este momento?”	Centrarse en los problemas inmediatos, acordar el orden de los temas
Equilibrar	Preguntar por turnos a cada participante	Manejar desequilibrios de poder, mantener la imparcialidad
Construir la confianza	"¿Puedes tranquilizar a ... respecto de que tú... ?"	Restaurar o mantener la confianza en que puede contarse con la otra parte
Controlar el ritmo	“¿Consideras necesario dedicar más tiempo a la cuestión que planteas sobre... ? “Ese es un tema importante, pero hoy no nos queda tiempo para plantearlo, ¿te parece bien que el próximo día empecemos hablando de ello?”	Trabajar a un ritmo adecuado para ambas partes
Resumir	Recapitulación, ¿cuáles eran las cosas que cada uno va a averiguar antes de nuestra próxima reunión?”	Clarificar los próximos paso y animar a los participantes a hacerse cargo ellos mismos

Nota: Cuadro adaptado de Lisa Parkinson (2005). Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas. Barcelona: Gedisa