

SESIÓN INFORMATIVA



INICIO	DESARROLLO DE LA SESIÓN	CIERRE
ACOGIDA Y COMPRENSIÓN DEL CASO	CONTEXTUALIZAR LA MEDIACIÓN	RESUMIR Y CERRAR
Importancia de la primera impresión	Explicación comparativa	Preguntar si hay alguna duda
Dar la mano / besos Utilizar los nombres Verificar que nos siguen	No lenguaje técnico Frasas cortas +/- 7 items	Generar un espacio positivo Reconocer el esfuerzo de las partes Importancia de estar ahí
Comunicación no verbal: Efecto espejo Sonreír Contacto visual Silencios Escucha activa Empatía, no juzgar Preguntar, preguntar, preguntar	Características de la mediación: Voluntariedad Confidencialidad (no testigo ni abogado) Imparcialidad y neutralidad Protagonismo de las partes Menor judicialización Duración: máximo 3 meses + 2 Precio y posibilidad de justicia gratuita	Pequeños cierres parciales Firmar Cerrar cita: dejar siempre la opción de volver a llamar nosotros Información sobre el contacto con la otra parte
Cómo han llegado a la mediación Intentos de solución anteriores	Verificar comprensión: Clarificar y reformular Resolver objeciones sin confrontación Venta negativa	Dar la mano / besos
No suponer	Reinterpretar	Contacto físico breve

