

Guía Observación Mediaciones

Técnica	Fase 1: Introducción. El mediador...	Sí	+-	NO
1	Pregunta a las partes si han participado antes en alguna mediación			
2	Menciona el principio de confidencialidad			
3	Menciona el principio de voluntariedad			
4	Menciona el principio de imparcialidad			
5	Explica la posibilidad de realizar caucus			
6	Pregunta a las parte si quieren acordar reglas de comunicación			
7	Ofrece a las partes papel y bolígrafo para que anoten eventuales objeciones a lo que dice la otra parte			

Técnica	Fase 2: Cuéntame. El mediador...	Sí	+-	NO
8	Escucha a las partes sin interrumpirlas			
9	Parafrasea y resume los dichos de cada una de las partes			
10	Reformula las quejas y descalificaciones de una parte a la otra: "O sea que, si he entendido bien, a ti te hubiera gustado que..."			
11	Pregunta a las partes si quieren agregar algo más			
12	Pone de relieve coincidencias e intereses comunes			
13	Pone de relieve legitimaciones y reconocimientos a la otra parte			
14	Recoge y reconoce las emociones de las partes			
15	En caso de interrupciones o descalificaciones, hace reflexionar a las partes si les sirve la forma en que se están comunicando y les pregunta si quieren establecer reglas (o les recuerda las que ya han acordado)			
16	En caso de interrupciones sugiere las partes que anoten lo que quieren objetar			
17	Busca aclarar situaciones o expresiones poco claras o ambiguas			
18	Pone de relieve los pedidos o quejas de las partes			
19	Actúa en forma neutral			
20	Brinda atención equitativa a ambas partes			
21	Brinda a las partes tiempo suficiente para que se sientan escuchadas			

Técnica	Fase 3: Identificación de temas conflictivos a solucionar. El mediador...	Sí	+-	NO
22	Anota en una pizarra o rotafolio los desacuerdos que las partes han manifestado			
23	Pregunta a las partes si esos son los temas que habría que resolver en la mediación			
24	Pregunta a las partes si para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas sería necesario agregar un tema adicional			
25	En caso de que las partes no sean claras respecto de los temas a tratar, recurre a un caucus			
26	Anota en la pizarra las cuestiones o temas en que las partes sí están de acuerdo (en caso que los haya)			

Técnica	Fase 4: Identificación de intereses. El mediador...	Sí	+-	NO
27	Aclara y anota en la pizarra / rotafolio qué es lo que piden o exigen las partes en cada tema			
28	Si los pedidos o exigencias son posiciones, indaga y anota en la pizarra /rotafolio los intereses subyacentes a cada posición			
29	En caso de que una parte sea reacia a manifestar sus intereses recurre a un caucus			
30	Una vez que todos los intereses han sido aclarados, hace reflexionar a la partes acerca de la potencial compatibilidad de dichos intereses			

Técnica	Fase 5. Generación y negociación de opciones. El mediador...	Sí	+-	NO
31	Invita a las partes a buscar formas de acuerdo que contemplen los intereses de todos			
32	Si las partes no encuentran opciones de acuerdo que contemplen los intereses de las otras partes, propone y conduce una lluvia de ideas			
33	En la lluvia de ideas, separa la generación de opciones de su valoración			

Técnica	Fase 6. Aclaración del eventual acuerdo. El mediador...	Sí	+-	NO
34	En caso de llegarse a acuerdos totales o parciales, el mediador indaga qué, cuándo, cuánto, quién, etc.			