

EVALUACIÓN¹

1= no alcanzado/sin aplicar

2= es necesario trabajarlo más

3 = aceptable

4 = bien

5 = muy bien

HABILIDADES	1	2	3	4	5	Comentario
A. Escuchar las historias/discursos						
Preguntas abiertas y neutrales.						
Reconocer las emociones y acogerlas a apropiadamente.						
Permitir a las partes que expliquen con detalle el discurso.						
Clarificar y verificar para entender correctamente lo dicho por las partes.						
Extraer los antecedentes y el contexto de la situación.						
Obtener no sólo los hechos sino también las percepciones que las partes se han hecho los unos de los otros.						
Resumir de manera aceptable para ambas partes la esencia de cada una de sus historias y lo que les preocupa.						
Demostrar interés.						
Usar el lenguaje corporal y no verbal para animar, empatizar y reconocer a las partes cuando hablan.						
Usar el lenguaje corporal y no verbal para animar, empatizar y reconocer a las partes cuando no hablan.						
Manejar adecuadamente las distracciones internas o externas que el mediador pueda tener.						
B. Clarificar los problemas y los intereses						
Obtener de las partes lo que esperan y sus objetivos de la mediación.						
Ayudarles a clarificar y estructurar sus problemas de manera constructiva.						
Clarificar términos ambiguos.						
Explorar debajo de la superficie de los problemas.						
Identificar y enfatizar problemas e intereses/necesidades comunes.						
Extraer o enmarcar intereses, necesidades y/o preocupaciones subyacentes de las posiciones o demandas.						
Reconocer y acoger las emociones de las partes. Descubrir lo que sienten.						
Realizar preguntas pertinentes para que las partes puedan diferenciar entre lo que son sus percepciones, interpretaciones o intenciones de los hechos.						
Guardar la compostura y contestar con asertividad cuando aparecen emociones fuertes.						
Verificar si el mediador ha entendido correctamente lo relatado por las partes.						
Buscar una definición de los conflictos y/o de la historia que las partes acepten.						

¹ Ana Criado Inchauspé

C. Apoyar a las partes						
Verificar que las partes se sientan a gusto						
Establecer una atmósfera segura, constructiva de apoyo, que a su vez no sea excesivamente formal.						
Expresar respeto por las partes.						
Ganarse el respeto de las partes.						
Practicar la imparcialidad con ambas partes.						
Ayudar a las partes a identificar sus opciones y sus recursos.						
Subrayar y señalar los momentos en los que las partes se han reconocido.						
Permitir a las partes definir sus soluciones.						
Control del respeto entre las partes y de las reglas del juego.						
Reconocer y legitimar emociones.						
Permitir y valorar los silencios.						
Mantener una mente abierta aunque se tengan dudas o no emitir juicios.						
D. Control del proceso						
Explicar el proceso de mediación y el papel del mediador hasta su completa comprensión por las partes en la sesión inicial y a lo largo del proceso si ello hubiera sido necesario.						
Recordar y respetar la confidencialidad.						
Manejar el tiempo de forma eficaz, especialmente en los balanceos de la comunicación (cortar cuando ha sido necesario). Evitar en la medida de lo posible monólogos.						
Reconocer las diferentes fases de la mediación y adaptarse a ellos adecuadamente.						
Dar facilidades para que las partes hagan propuestas en la fase de generación de opciones.						
Reconocer el momento adecuado para que las partes hagan propuestas.						
Volver hacia atrás si fuera necesario para concluir algún proceso no concluido (por ejemplo el cuéntame).						
Utilizar las sesiones individuales para intentar aproximar/generar opciones.						
E. Construyendo el acuerdo						
Enfatizar los puntos del acuerdo que han sido reiterados a lo largo del proceso.						
Tener claro los intereses y las necesidades de cada una de la partes (tanto las tangibles como las emocionales).						
Ayudar a las partes a priorizar las salidas y sus necesidades/intereses; explorar la flexibilidad de cada una de ellas.						
Facilitar y animar la comunicación entre las partes.						
Ayudar a las partes a desarrollar y evaluar sus propias opciones.						
Ayudar a las partes a visualizar su MAN y su PAN de manera eficaz, sin arrollarlas. Valorar el caucus.						
Evitar interponer interpretaciones o soluciones propias.						
Redactar de manera detallada, clara y concisa el acuerdo de mediación.						