

TÉCNICAS DE MEDIACIÓN BÁSICAS PARA GUIAR A LAS PARTES HACIA LA RESOLUCIÓN DE SUS CONFLICTOS:

- **ESTABLEZCA UN AMBIENTE DE CONFIANZA.**
Obtenga normas de las partes que alienten:
 - lenguaje positivo
 - buena voluntad
 - creatividad
 - derecho a cada persona a hablar sin interrupción
 - un esfuerzo de buena fe que busca soluciones factibles
 - respeto
 - paciencia
 - colaboración
- **ESCUCHE a TODAS las partes del conflicto.**
Reconozca a cada interlocutor mientras está hablando para afirmarlo y para servir de modelo para la otra parte.
- **HAGA PREGUNTAS** a cada persona en conflicto que aclaren el problema y reconozcan las inquietudes del interlocutor. Pregunte cómo, cuándo y por qué en relación con sus inquietudes.
- Aliente a las partes a **PREGUNTARSE UNOS**

A OTROS para propiciar el entendimiento y descubrir los intereses de las partes.

• **CONCENTRE** a las partes en sus **INTERESES COMPARTIDOS**.

• Pregunte a ambas partes qué es lo que estarían **DISPUESTOS A HACER** o **DEJAR DE HACER** para resolver el problema. Aliente a las partes a considerar cómo funcionarán las soluciones en el **FUTURO**.

• **CONCENTRE** a las partes **EN LOS ACUERDOS** que hicieron y en los **INTERESES COMPARTIDOS** que han descubierto, mediante el análisis, y promueva un acuerdo escrito.

• **AGRADEZCA A LAS PARTES** por el trabajo que han hecho para colaborar y buscar soluciones creativas y pacíficas para su conflicto.

TÉCNICAS DE MEDIACIÓN BÁSICAS PARA GUIAR A LAS PARTES HACIA LA RESOLUCIÓN DE SUS CONFLICTOS:

- **ESTABLEZCA UN AMBIENTE DE CONFIANZA.**
Obtenga normas de las partes que alienten:
 - lenguaje positivo
 - buena voluntad
 - creatividad
 - derecho a cada persona a hablar sin interrupción
 - un esfuerzo de buena fe que busca soluciones factibles
 - respeto
 - paciencia
 - colaboración
- **ESCUCHE a TODAS las partes del conflicto.**
Reconozca a cada interlocutor mientras está hablando para afirmarlo y para servir de modelo para la otra parte.
- **HAGA PREGUNTAS** a cada persona en conflicto que aclaren el problema y reconozcan las inquietudes del interlocutor. Pregunte cómo, cuándo y por qué en relación con sus inquietudes.
- Aliente a las partes a **PREGUNTARSE UNOS**

A OTROS para propiciar el entendimiento y descubrir los intereses de las partes.

• **CONCENTRE** a las partes en sus **INTERESES COMPARTIDOS**.

• Pregunte a ambas partes qué es lo que estarían **DISPUESTOS A HACER** o **DEJAR DE HACER** para resolver el problema. Aliente a las partes a considerar cómo funcionarán las soluciones en el **FUTURO**.

• **CONCENTRE** a las partes **EN LOS ACUERDOS** que hicieron y en los **INTERESES COMPARTIDOS** que han descubierto, mediante el análisis, y promueva un acuerdo escrito.

• **AGRADEZCA A LAS PARTES** por el trabajo que han hecho para colaborar y buscar soluciones creativas y pacíficas para su conflicto.