FASES DE LA MEDIACIÓN		
1) ENTRADA	• *Escoger al mediador* • *Explicar el proceso* • *Aclarar las normas*	• *Crear confianza* • *Crear ambiente* • *Crear el papel del mediador*
2) CUÉNTAME	*Qué ha pasado* *Qué he pensado* *Cómo me he sentido* • *Expresar* • *Ser escuchado* • *Reconocer:* *Verdades* *Sentimientos* *Responsabilidades* *Preocupaciones* • *Escuchar*	• *Parafrasear* • *Resumir* • *Preguntas abiertas* • *Ponerse al nivel del otro* • *Empatizar* • *No juzgar ni solucionar*
3) SITUARNOS	*Dónde estamos* • *Qué necesito*	• *Presentar agenda* • *Pasar de «yo/tú» a «nosotros»* • *Lenguaje conciliador*
4) ARREGLAR	*Cómo salimos* • *Qué te pido* • *Qué estoy dispuesto a hacer por ti*	• *Ellos se parafrasean* • *Hablar en «yo»* • *Identificar sentimientos clave* • *Replantear asuntos* • *Lluvia de ideas* • *Intercambiar/valorar soluciones*
5) ACUERDO	• *Quién hace qué y cuándo* • *Compromiso verbal o escrito*	• *Pregunta realista* • *Compromiso futuro*