

Guía para Seleccionar a un Mediador



Grupo de Trabajo del Comité de la
Educación Pública de la Asociación
de Mediadores de Wisconsin

PREÁMBULO

Un grupo de trabajo del Comité de la Educación Pública de la Asociación de Mediadores de Wisconsin (WAM por sus siglas en inglés) adoptó la siguiente guía a partir de una preparada por el Consejo Judicial de Alaska para ayudarle a hacer una elección informada cuando seleccione a un mediador. Esta guía está diseñada para integrarse con las **Directrices Éticas para la Práctica de Mediación** y el **Modelo para Entrenamiento Básico de Mediadores** de la WAM. Puede ser usada por personas que quieren contratar a los mediadores incluyendo a abogados y otros profesionales que asesoran a sus clientes; sistemas de tribunales; programas de mediación que proporcionan información a los consumidores; jueces que refieren a los litigantes para mediación; mediadores; y el público general.

No hay ninguna respuesta universal a la pregunta, “¿Qué convierte a un mediador en competente?” Los mediadores son un grupo de profesionales variados de muchas procedencias y estilos diferentes. Esta guía le ayudará a recoger y evaluar la información necesaria para determinar la clase de mediador usted necesita para ayudarle a lo largo de su disputa.

El grupo de trabajo:
Cheryl Stinski, Facilitadora
Jody Renaud
Carolyn Peckham
Kristy Bradish, Editora

¿Por qué elegir la mediación?

La mediación es un proceso voluntario de resolución de disputas en el cual las partes en conflicto trabajan juntas con una persona o personas (mediador) imparcial para resolver el conflicto de manera mutuamente beneficiosa.

La mediación es justa y neutral. Las partes tienen voz igual en el proceso y el poder de tomar decisiones está en manos de las partes, no en las del mediador. La mediación proporciona la oportunidad para que la gente clarifique para todos, incluyéndose a sí misma, sus necesidades y sus asuntos. La gente puede comunicarse clara, directa y sinceramente uno con otra. La mediación humaniza una disputa de una manera que no puede hacerlo un proceso adversario como la litigación. Debido a que la mediación fomenta un entorno de respeto y confianza, los participantes pueden mantener la dignidad durante todo el proceso. Nadie se enfrenta “perdiendo” ante la otra parte. Puesto que muchas disputas ocurren en el contexto de relaciones que continuarán durante los años futuros, una resolución mediada que trate los intereses de todas las partes a menudo puede conservar una relación que funciona.

La mediación ahorra tiempo y dinero. El conflicto no resuelto agota el tiempo, la energía y los recursos de las partes. Los costos de litigar una disputa están creciendo vertiginosamente y el sistema judicial está sobrecargado haciendo que muchos casos duren más de un año para llegar a juicio. Pueden programarse las mediaciones más rápidamente y muchas soluciones se completan en sólo unas cuantas sesiones. Además, las partes están generalmente más satisfechas con las soluciones que han sido acordadas mutuamente y en general es más probable que se haga un seguimiento y cumplan con los términos de un acuerdo alcanzado en la mediación.

La mediación es confidencial. En Wisconsin, como en muchos estados, las discusiones de mediación así como todos los materiales desarrollados para la mediación, no son admisibles en ningún procedimiento subsiguiente de la corte o de otra manera contestado (Estatuto de Wisconsin 904.085).

La mediación y el papel del mediador

La mediación es un proceso de resolución de conflicto en que un tercero o terceros imparciales, el mediador, les ayuda a aquellos en conflicto para explorar una resolución mutuamente beneficiosa para su disputa. El papel del mediador incluye reducir los obstáculos a la comunicación, ayudar a las partes a identificar y explorar alternativas y tratar las necesidades, intereses y preocupaciones de las partes y otros afectados. El poder de tomar decisiones permanece con las partes. Un mediador ayuda a unir a las partes estableciendo un marco para la negociación en la que todas las partes acuerdan a participar y ayuda a aquellos involucrados a tener discusiones constructivas. Las Directrices Éticas de la WAM para la Práctica de Mediación instruyen a los mediadores a acercarse el proceso de mediación de manera imparcial, a evitar la presentación de cualquier conflicto de intereses, y en el interés de la autodeterminación de las partes, a tratar de facilitar un proceso de acuerdo voluntario y no coaccionado.

Pasos para elegir un mediador cualificado

La WAM recomienda que se aproxime a la contratación de un mediador justo como haría para cualquier otro profesional (como por ejemplo, un abogado, contable o médico). Mientras algunos estados requieren una certificación del mediador, en realidad no existe legislación en muchos estados, incluyendo Wisconsin que regulen la práctica y procedimiento de la mediación. Estos pasos le ayudarán a reunir y evaluar la información que necesita para hacer una elección informada del mediador.

1. Decidir lo que quiere de la mediación.

Pensar en sus metas para el proceso. ¿Quiere a un mediador que sugiera opciones para llevar a las partes a un acuerdo? O bien ¿quiere a un mediador cuya fortaleza esté en extraer opciones creativas de las partes? ¿Cuáles son sus opciones si la mediación no alcanza una resolución?

Pensar en la disputa y el contexto en que debe resolverla.

¿Cuál es el plazo? ¿Cuál es su relación con las otras partes y cuáles son sus necesidades de relación para el futuro? ¿Cuál es la naturaleza de la disputa y de las partes – es esta una disputa comercial entre representantes con experiencia de una compañía de seguros, o es un divorcio que involucra decisiones emocionales de la custodia del niño?

Pensar en sus habilidades. ¿Cuáles son sus virtudes y debilidades como negociador? ¿Cuáles son las virtudes y debilidades de la otra parte? ¿Cuál es su estado emocional con respecto a la disputa? ¿Hay un desequilibrio entre usted y la otra parte que impactará en su habilidad de negociar? Compartir sus respuestas a estas preguntas con mediadores potenciales le proporcionará la información para ayudarlo a determinar qué servicios serán mejores para su disputa.

2. Compilar una lista de nombres.

Puede obtener una lista de mediadores de varias fuentes.

Recomendación verbal. Pregúntele a un amigo, colega, vecino, abogado, terapeuta u otro profesional. Describa su caso a un mediador y pregúntele, “aparte de usted, ¿quiénes son los mediadores más capacitados para este tipo de caso?”

Listas escritas. Verifique la Guía de Asociados de la WAM en www.wamediators.org, así como otras organizaciones de mediación como por ejemplo la AFCC (Asociación de las Cortes Familiares y Conciliación) y la ACR (Asociación para la Resolución de Conflictos). Algunas organizaciones utilizan una lista de mediadores que satisfacen los requisitos específicos de práctica y entrenamiento de esa organización, como por ejemplo, el Sistema de Mediación de Educación Especial de Wisconsin, la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo, el Servicio Postal de los EE.UU., y el Departamento de Agricultura. Busque sus sitios web o llámelas para información sobre sus criterios y listas de mediadores. Póngase en contacto con centros comunitarios de mediación para información sobre sus servicios o una lista de mediadores que proporcionan servicios privados de mediación. Verifique con el Colegio de Abogados Estatal para miembros de su sección de Resolución Alternativa de Disputas (ADR por sus siglas en inglés) que practican la mediación. Verifique las listas locales en las páginas amarillas.

Servicios de remisión. Algunas organizaciones de asociaciones nacionales de mediadores y organizaciones comerciales mantienen listas de miembros practicantes y ofrecen servicios de remisión. También hay empresas privadas de mediación que proporcionan remisiones por área. Puede que algunas cobren por los servicios de remisión.

3. Evaluar materiales escritos.

Llame, o escriba por carta o correo electrónico varios mediadores en su lista y pídales que le envíen sus materiales promocionales, currículum, referencias y una muestra de su trabajo escrito. Estos materiales deberían cubrir la mayoría de los siguientes temas.

- Entrenamiento de mediación
- Experiencia
- Trabajo escrito
- Consulta inicial/Sesión de orientación
- Costo
- Asociación en mediación y otras organizaciones profesionales
- Otras consideraciones – seguro de responsabilidad profesional, certificaciones

4. Entrevista con los mediadores.

Hable con los mediadores en persona o por teléfono. Durante la entrevista, observe las habilidades interpersonales y profesionales del mediador. Las cualidades que se suelen encontrar en mediadores efectivos incluyen la imparcialidad, respeto para todas las partes, estabilidad emocional y madurez, integridad y sensibilidad. Busque buenas habilidades de entrevistar, comunicación verbal y no verbal, habilidad de escuchar, habilidad de definir, clarificar y resumir los asuntos, habilidades de solucionar problemas y de organización. ¿Se sintió cómodo compartiendo información y respondió él o ella a sus preguntas clara y de forma precisa?

Haga preguntas sobre los materiales escritos y otros temas que le ayudarán a tomar una decisión informada. Algunas preguntas para hacer por tema incluyen:

- Entrenamiento, conocimiento y experiencia

¿Cumple su entrenamiento los estándares establecidos por el Modelo para Entrenamiento Básico de Mediadores de la WAM? Este modelo recomienda que el “entrenamiento mínimo no debería ser menos de 40 horas compuestas de...10 componentes con énfasis en el:

1. Componente 3: Éticas y Estándares de Práctica
2. Componente 4: Proceso y Técnicas de la Mediación
3. Componente 5: Juego de Roles Guiados.

Además se recomienda encarecidamente que se hagan 15 horas adicionales de prácticas profesionales.” (Vaya a www.wamediators.org para los detalles completos.)

¿Cómo le ha preparado su educación y experiencia para ayudarnos a resolver esta disputa específica?

¿Participa en la educación continua, supervisión o consulta regularmente?

¿Cree que es necesario tener experiencia en el tema para que usted pueda ayudarnos con esta disputa y por qué sí o por qué no?

- Estilo

Describa su estilo de mediación.

¿Qué valores y metas se enfatiza en su práctica?

¿Anima a las partes comunicarse directamente o prefiere que las partes se comuniquen a través del mediador?

¿Cuánto de la mediación se realiza en una sesión junta y cuánto de reunión con cada parte separadamente?

¿Evalúa los méritos de las posiciones de las partes?

- Ética

¿Sigue las Directrices de Éticas para la Práctica de Mediación de la WAM?

¿Qué otro código profesional de éticas sigue y qué parte de ese código aplicará a sus servicios de mediación?

¿Tiene una relación anterior con cualquiera de las partes o sus abogados?

- Confidencialidad

¿Requiere firmar un acuerdo de confidencialidad o un acuerdo para mediar que cubra la confidencialidad?

¿Qué reportes, si los hay, hace durante o después de la mediación y a quién?

- Logística

¿Quién invitará a las partes a mediar?

¿Quién programa las horas y localizaciones de reunión y prepara la agenda?

¿Preparará algún resumen y/o ayudará a las partes a redactar un acuerdo por escrito si se alcanza una resolución?

¿Qué papel juegan los defensores, abogados de las partes u otros en la mediación?

¿Trabaja sólo o participará otro mediador?

- Costo

¿En cuánto estimaría los costos para este caso?

¿Hay una tarifa por hora o por caso? ¿Son diferentes las tarifas para dos mediadores?

¿Hay algún otro gasto asociado con la mediación para servicios hechos fuera de las sesiones de mediación?

¿Qué podemos hacer para mantener los costos bajos?

¿Se requiere algún anticipo? ¿Hay un reembolso si la mediación termina antes de usarse el pago inicial?

5. Evaluar la información y tomar una decisión

Durante las entrevistas tiene la oportunidad de observar las habilidades del mediador y obtener una idea de su habilidad de trabajar con el mediador. Hágase a sí mismo las siguientes preguntas después de cada entrevista.

- ¿Entendió el mediador mi problema? ¿Entendió lo que era importante para mí?
- ¿Entendió el mediador mis preguntas y las respondió con claridad?
- ¿Transmitió el mediador respeto y neutralidad?
- ¿Creo que puedo confiar en el mediador?
- ¿Me remitió el mediador a otras fuentes útiles de información?
- ¿Hizo el mediador preguntas para ayudarme a determinar si la mediación es apropiada y preferible?
- ¿Coinciden los costos y la disponibilidad del mediador con mis recursos y plazo?

Las otras partes en el conflicto deben acordar con la elección del mediador – ¿Cree que este mediador será aceptable para las otras partes?

Considere las evaluaciones de otros que hayan usado este mediador o su propia experiencia personal con este mediador. Si el mediador está asociado a una organización, considere las metas y procedimientos de esa organización.

Conclusión

La mediación es un proceso efectivo de resolución de disputas que enfatiza la autodeterminación y la toma de decisiones informadas que traten los intereses legítimos de todas las partes concernientes. Puede elegir un mediador cualificado para ayudarlo en este proceso usando esta guía para ayudarlo a pensar en sus expectativas, reunir información sobre los mediadores disponibles y evaluar sus opciones.

Adaptada de A Consumer Guide to Selecting a Mediator, Alaska Judicial Council (Una Guía de Consumidores para Elegir a un Mediador, Consejo Judicial de Alaska)

Wisconsin Association of Mediators
Post Office Box 44578
Madison, WI 53744-4578
Teléfono: (608) 848-1970 Fax: (608) 848-9266
Email: wam@mailbag.com Sitio Web: www.wamediators.org



WISCONSIN ASSOCIATION OF MEDIATORS

P.O. Box 44578

Madison, WI 53744-4578