
OpenCourseWare

Ciudadanos y la Administración de Justicia

BELÉN HERNÁNDEZ MOURA

Lección 4. La mediación como método adecuado de gestión de conflictos

4.6. Formación y actuación del mediador



La formación del mediador/a profesional

- La regulación en torno a la formación necesaria para ejercer la profesión de mediador/a es, en realidad, poco exigente. *La Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles* establece que el futuro mediador debe poseer un título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica en mediación.
- La formación específica se adquiere mediante la superación de cursos impartidos por instituciones acreditadas y es válida para ejercer la actividad mediadora en todo el país.
- El *Real Decreto 980/2013*, que desarrolla determinados aspectos de la *Ley 5/2012*, establece que la formación específica del mediador debe proporcionar conocimientos y habilidades en distintos ámbitos, como el marco jurídico, los aspectos psicológicos, la ética de la mediación, los procesos y las técnicas de comunicación, negociación y resolución de conflictos.
- Esta formación debe ser teórica y práctica, reservándose un mínimo del 35% de la duración total para la formación práctica, al menos 100 horas de docencia efectiva.
- Además, cada 5 años, los mediadores deben participar en cursos de reciclaje y actualización profesional con una duración mínima de 20 horas.
- Con carácter general, la doctrina ha criticado la falta de un enfoque más sólido en la formación del mediador en tanto dicha cuestión está íntimamente ligada a la calidad del servicio de mediación.

A tener en cuenta:

La conducta del mediador/a debe ser...

Eficaz

Imparcial

Competente

Garantías de la actuación de la persona mediadora

Formación

Códigos de conducta y mecanismos de control de calidad

Calidad de la mediación

Los Estados miembros tienen la obligación de fomentar la formación

Formación inicial y continua para los profesionales de la mediación

¿Cuál es la tarea del mediador/a?

- En el marco de las sesiones de mediación, la persona mediadora:

Facilita el diálogo y promueve la comprensión entre las partes

Actúa como catalizador de las conductas de las partes

Identifica posiciones, intereses y necesidades de las partes

Promueve la generación de opciones y la búsqueda de soluciones

¿Cómo trabaja en la práctica la persona mediadora?

La comunicación como base del trabajo de la persona mediadora

Comunicación verbal

Comunicación no verbal

Microtécnicas de mediación

Dirección y liderazgo en cuando al proceso de comunicación

Lenguaje corporal

Tono de voz

Preparación del entorno físico (la sala de mediación)

El fundamento de la actuación del mediador es una determinada forma de gestionar la comunicación en dos planos distintos: (a) la comunicación del propio mediador con las partes y (b), la comunicación de las partes entre sí.

Empatía

Escucha activa

Asertividad

El papel del mediador/a en las diferentes etapas del procedimiento de mediación

Pre-mediación

- Planificar
- Contactar
- Informar

Mediación

- Escuchar
- Guiar
- Acompañar
- Apoyar

Post-mediación

- Orientar
- Estar disponible en caso de que sea preciso introducir modificaciones en el acuerdo

Deberes del mediador/a

En cuanto al proceso

- Voluntariedad, imparcialidad
- Creatividad
- Responsabilidad e información en la toma de decisiones
- Facilitador de acuerdos justos y razonables

En cuanto a las partes

- Confidencialidad, secreto profesional
- Interacción con las partes y organización del proceso
- Eliminación de conductas agresivas, evitar situaciones de coacción
- Redacción de un acuerdo donde se refleje su voluntad

Hacia la profesión y otros profesionales de la mediación

- No intervenir en un conflicto objeto de otra mediación
- No descalificar a otro mediador
- Mantener su formación actualizada
- Velar por los intereses de terceras personas afectadas
- Publicidad concisa y clara