

## Table of Contents

El Propósito de Este Folleto .....	1
¿Cuáles Son las Capacitaciones Necesarias para Llegar a Ser un/a Mediador/a? ..	1
¿Cuáles Son Los Rasgos de un Mediador Competente? .....	2
Cinco Pasos para Escoger un Mediador Calificado .....	3
Decidir lo que quiera que se realice en la mediación .....	3
Recopilar una lista de mediadores .....	4
Evaluar los materiales escritos .....	5
Entrevistas con los mediadores .....	6
Evaluar la información y decidirse .....	11
Conclusión .....	12
Más información/Recursos .....	13
Consulta Rápida: Seleccionar un Mediador .....	17

# Como Escoger Un Mediador Una Guía para la Clientela

Mayo de 1999

Esta guía fue desarrollada gracias a una subvención (No. SJI-94-03E-H-284) del Instituto Estatal de Justicia (*State Justice Institute*). Los puntos de vista expresados provienen de los autores y no representan necesariamente las normas o decisiones oficiales del Instituto Estatal de Justicia.

El Consejo Jurídico (*Judicial Council*) es una agencia estatal encargada por la constitución de Alaska con someter recomendaciones para mejorar la administración de la justicia.

## **agradecimientos**

El Consejo Jurídico quiere expresar su agradecimiento a toda la gente que ha contribuido en realizar esta obra. Más de cuarenta personas compartieron sus conocimientos, su tiempo y sugerencias útiles que trataron tanto con la esencia como con la forma del folleto, y muchos contribuyeron comentarios inestimables con respecto a los anteproyectos. Gracias a todos que han compartido su pericia y empeño y que han mostrado tanto apoyo y entusiasmo hacia este proyecto.

## **nota al lector**

Para poder realizar una selección informada de un/a mediador/a, el cliente debe de contar con información y habilidad para evaluar tal información. Esta guía inicia el proceso educativo por medio de presentar un esquema para comprender la aptitud de un mediador. La información se basa en investigaciones presentadas en el Simposio Nacional (*National Symposium*) de 1993 acerca de Investigaciones de la Resolución de Pleitos de Índole Jurídica (*Court-Connected Dispute Resolution Research*) patrocinado por el Instituto Estatal de Justicia y el Centro Nacional para Tribunales Estatales (*National Center for State Courts*), el trabajo del Proyecto para Diseñar Exámenes (*Test Design Project*), las labores de los creadores de nuevas prácticas para resolver disputas de manera alternativa, lo que incluye a la Comisión SPIDR (véase pág. 16 y 17) acerca de capacitaciones (véase la sección “ORGANIZACIONES NACIONALES”) y de la experiencia de mediadores y directores de programas de mediación por todo el país. Anticipamos que tendremos que poner al día esta guía a medida que se amplien nuestros conocimientos.

## **como utilizar esta guía**

Marque esta guía con sus notas. Utilice las varias listas con sus sugerencias a medida que realice el proceso de la mediación. No piense que tiene que implementar toda la información presentada o de realizar todos los pasos que sugerimos; utilice lo que le parezca más útil. Consulte la sección de Recursos al fin de esta obra para averiguar más información.

*Alaska Judicial Council*  
*1029 W. 3<sup>d</sup>, Suite 201*  
*Anchorage, AK 99501*  
*Tel: 907/279-2526*  
*Fax: 907/276-5046*  
[www.ajc.state.ak.us](http://www.ajc.state.ak.us)

## I. El Propósito de Este Folleto

Esta guía es para cualquier persona que esté buscando a un mediador. Sobre todo, le será muy útil a abogados u otros profesionales que aconsejan a sus clientes, los sistemas jurídicos y los programas de mediación que proporcionan información a los clientes, los jueces que recomiendan que los pleiteantes o litigantes acudan a la mediación y para la gente cuyo caso fue trasladado a una mediación y que tienen que seleccionar su propio mediador.

**La mediación** es un proceso para resolver discordias en el cual una o más personas intervienen en un conflicto con el consentimiento de los discutidores y ayudarles en negociar un acuerdo aceptado mutuamente. El/la mediador/a no toma partido ni decide como

Esta guía no explica detalladamente la mediación o la resolución alternativa de disputas (*alternative dispute resolution -- ADR*), aunque un cliente necesita comprender por lo menos los fundamentos de la mediación para poder beneficiar totalmente de esta guía. Para aprender lo que es la mediación, consulte libros, artículos y folletos en su biblioteca cercana, los centros de mediación en su comunidad, el palacio de justicia, las librerías, la oficina de un mediador o una asociación para la mediación. El Consejo Jurídico de Alaska (*Alaska Judicial Council*) publica un folleto gratis que presenta información básica acerca de la mediación.

## II. ¿Cuáles Son las Capacitaciones Necesarias para Llegar a Ser un/a Mediador/a?

Las capacitaciones se refieren a la cantidad y el tipo de entrenamiento, la educación y la experiencia que disfruta un mediador. En algunos estados las cortes o las legislaturas imponen normas de adiestramiento o experiencia en los mediadores que laboren en programas de mediación subvencidos por el estado o por la corte. En la mayoría de los estados, Alaska incluido, un individuo puede ofrecer servicios de mediación particulares sin asistir a ninguna clase, aprobar un examen o apoderarse de una licencia o certificado especiales. Desde 1999, ninguna organización en Alaska ha emitido licencias, certificados ni de otro modo ha controlado el ejercicio de las profesiones mediacións. Sin embargo, en realidad, muchos mediadores particulares y la mayoría que trabajan por o que se asocian con organizaciones y programas gozan de entrenamiento o experiencia, o de los dos.

**¿Qué es lo que significa cuando alguien le dice que es un mediador “certificado”?** A veces, alguna persona recibe un certificado por haber cumplido con algún entrenamiento. Tal certificado confirma que la persona ha cumplido satisfactoriamente el entrenamiento, pero no confirma que este individuo haya realizado ningún nivel de capacidad en particular. En otros casos, alguna organización pública o privada otorgó la certificación para indicar que la persona ha realizado un cierto nivel de pericia según su experiencia, su adiestramiento y otras normas. Los clientes pueden usar este tipo de certificado para determinar la habilitación del profesional. Un cliente astuto siempre pregunta lo que signifique cualquier certificado.

La mayoría de programas de mediación independientes imponen sus propias normas de adiestramiento o experiencia en sus mediadores. Por ejemplo, el Centro de Resolución (*Resolution Center*), un centro de mediación en la comunidad de Anchorage, exige que sus voluntarios cumplan a cabalidad cierta cantidad de entrenamiento y aprendizaje en la mediación.

Algunas sociedades a nivel nacional o estatal imponen en sus miembros activos ciertas normas de adiestramiento, experiencia y ética (consulte la sección de recursos al final de este folleto para averiguar más información). Una organización de mediación sin fines lucrativos y a nivel nacional, la Academia de Mediadores Familiares (*Academy of Family Mediators*), está organizando un programa voluntario de certificación basada en el rendimiento. Muchos servicios de información para la mediación exigen entrenamiento, experiencia u otros requisitos de los mediadores que quieren figurar en su lista de nombres.

### **III. ¿Cuáles Son Los Rasgos de un Mediador Competente?**

No hay respuesta universal a esta pregunta. No se ha descubierto el tipo específico o la cantidad de educación o de experiencia profesional que predigan el éxito de un mediador. Los mediadores exitosos provienen de muchos diferentes ambientes.

La aptitud depende en parte del entorno del pleito y de las expectativas de las partes. También depende de la combinación correcta de habilidades, entrenamiento, educación, experiencia y habilidades naturales adquiridas por el mediador de ayudar en resolver la disputa singular. Las habilidades importantes incluyen imparcialidad, habilidades

comunicativas, habilidad en escuchar y entender y facilidad en definir y clarificar cuestiones de parte del mediador.

#### **IV. Cinco Pasos para Escoger un Mediador Calificado**

Ya que no hay una manera sencilla de predecir la aptitud de un mediador, el cliente necesita hacer algunas investigaciones antes de escoger a un mediador. Primero tiene que entender el proceso de mediación. Después de que tenga entendidos los fundamentos, usted puede seguir el proceso a continuación para escoger a un mediador:

##### **Cinco Pasos para Escoger a un Mediador**

1. Decidir lo que quiera que se realice en la mediación
2. Obtener una lista de mediadores
3. Examinar las calificaciones del mediador
4. Llevar a cabo entrevistas con mediadores

Se describen estos pasos en las páginas que siguen. Durante su búsqueda, recuerde que un mediador tiene que mantener su imparcialidad y que tratar a ambas partes con la misma ecuanimidad y respeto.

##### **1. Decidir lo que quiera que se realice en la mediación**

Piense en sus metas para la sesión. ¿Quiere usted un mediador que sugiere alternativas para que las partes lleguen a un acuerdo? O, ¿Quiere un mediador que no esté dispuesto en compartir sus opiniones y así permitir que las partes se crean responsables por el acuerdo? Piense en sus intentos anteriores en sus negociaciones y en los problemas que resultaron. ¿Cuáles son sus alternativas en caso de que la mediación no sirva?

Piense en sus habilidades. ¿Cuáles son sus rasgos desarrollados y los débiles como negociador or arbitrador? ¿Cuáles son las fuerzas y las debilidades de la otra parte? ¿Cuáles son sus límites emocionales? ¿Espera Ud. que el mediador le ayude en no ceder o rendirse en caso de que la otra persona negocie mejor que usted o que tenga más “poder?” Es muy importante pensar en estas cuestiones si el poder entre usted y la

otra parte está desequilibrado. Si hubo abuso o violencia entre usted y la otra parte, por favor consulte la sección de Abuso en el Hogar, pág. 10.

Piense en la disputa y en el ambiente en el cual la tendrá que resolver. ¿Cuáles son sus límites de tiempo? ¿Es este un pleito comercial entre representantes con experiencia en una compañía de seguros, o es este un divorcio que trata con la decisión emocional del cuidado de un niño? El enfoque o el modelo que prefieran disputantes comerciales puede ser muy diferente al de una madre y un padre.

Tome en consideración sus riquezas y gastos. La cantidad que puede permitirse gastar podría limitar su selección de un mediador o de un programa de mediación.

Muchos mediadores y servicios o empresas de resolución de pleitos pueden ayudarle en comprender cuales servicios le favorecería más en su disputa. Algunos se comunicarán con la otra parte para introducirles al concepto de la mediación.

## **2. Recopilar una lista de mediadores.**

Varias fuentes informativas le pueden proporcionar listas de mediadores.

**Por medio de compartir información de palabra.** Infórmese con amigos, su abogado, su terapeuta u otro profesional. Descríbale su caso a un mediador y pregúntele: “Además de usted, ¿quienes son los mediadores más capacitados para este tipo de caso?” Consulte con gente que han asistido a una mediación con el mediador (le puede pedir al mediador que comparta los nombres de sus clientes). ¿De qué se trató el caso y que fueron sus impresiones acerca del mediador?

**Listas en escrito.** Examine las entradas en las Páginas Amarillas (*Yellow Pages*) del directorio telefónico. El Sistema de Tribunales de Alaska (*Alaska Court System*) publica un Directorio de Mediadores en Alaska (*Directory of Mediators in Alaska*) que puede usted conseguir en su web del internet a ([www.courts.state.ak.us](http://www.courts.state.ak.us)) y en la biblioteca de leyes de Alaska. Clientes en las zonas rurales pueden consultar el directorio de organizaciones que resuelven disputas en las zonas rurales publicado por el Consejo Jurídico de Alaska (*Alaska Judicial Council*). (Muchas de estas organizaciones son tribunales o concilios tribales.) Muchas organizaciones locales de mediación mantienen directorios de los mediadores que son miembros.

**Servicios informativos** (*referral services*). Muchas asociaciones de mediadores a nivel nacional y organizaciones de comercio mantienen listas de miembros activos y

ofrecen servicios informativos. (Algunas de estas organizaciones se encuentran en la lista al fin de este librito.) Algunas organizaciones cobran por los servicios informativos.

### **3. Evaluar los materiales escritos.**

Llame o escríbale a varios mediadores en su lista y pídale que le manden sus materiales de información, su curriculum vitae, referencias y una muestra de su trabajo por escrito. Estos materiales deberían tratar con la mayoría de los tópicos a continuación.

**Adiestramiento en la mediación.** ¿Cómo se entrenó el mediador? Algunos mediadores se someten a un adiestramiento formal como en un salón de clases. Algunos participan en programas como aprendiz o mentor. Aunque el entrenamiento en sí no garantiza un mediador capacitado, la mayoría de los mediadores profesionales han participado en algún tipo de adiestramiento formal. ¿Trató el entrenamiento con este tipo de disputa? ¿Cuántas horas de adiestramiento ha tenido este mediador? ¿Qué tan reciente sucedió el entrenamiento?

**Experiencia.** Evalúe el tipo y la cantidad de la experiencia que goza el mediador (el número de años en que ha laborado en la mediación, la cantidad de mediaciones que dirigió, el tipo de mediaciones que dirigió). ¿Cuántos otros casos semejantes al suyo ha manejado el mediador? La experiencia del mediador llega a ser especialmente importante si él o ella ha asistido en un entrenamiento formal limitado.

**Trabajo escrito.** Algunos mediadores apuntarán notas acerca de los acuerdos o incluso delinearán los acuerdos para las partes. Otros mediadores no preparan acuerdos o contratos por escrito. Si su mediador efectuará un informe escrito, le podría interesar a usted examinar alguna muestra. Ejemplos pueden incluir cartas, artículos o materiales informativos de promoción. Cualquier muestra del trabajo escrito del mediador tiene que ser inequívoca y bien organizada que utiliza un lenguaje imparcial. Los acuerdos o contratos deberían presentar información detallada acerca de todos los artículos en que las partes se han puesto de acuerdo.

**Sesión orientativa.** Algunos mediadores ofrecen una sesión introductora u orientativa para permitir que las partes decidan seguir con el proceso. ¿Se ofrece gratis, a precio reducido o de otra manera?

**El costo.** Tenga entendido la manera de cobrar del provisor del servicio. ¿Cobra el mediador por hora o por día? ¿Cuanto cobra por hora/día? ¿Habrá otros cargos?

**Otras consideraciones.** Averigüe si el mediador tiene aseguranza de responsabilidad profesional (*professional liability insurance*) que cubre la mediación específicamente. ¿Está certificado el mediador?, y si lo está, ¿por medio de qué o quien? La certificación puede mostrar que el mediador ha cumplido alguna cantidad determinada de adiestramiento o educación, pero el entrenamiento y la educación no garantizan aptitud.

¿Pertenece el mediador a una asociación de mediación sea a nivel nacional o local, y está activo el mediador como miembro o sólo participa como miembro común? Algunos mediadores competentes no pueden permitirse pagar las tarifas para unirse a ciertas organizaciones, realizar su certificación o conseguir seguro de responsabilidad profesional.

**Lista: Evaluar los Materiales escritos**

1. Tarifas: ¿Por hora?, ¿por día?, ¿qué costará?
2. Educación: ¿Qué tanta?, ¿qué tipo?, ¿hace cuanto tiempo?
3. Experiencia: ¿Qué tipos de disputa?, ¿cuantas sesiones ha dirigido?, ¿se especializa en ciertos tipos de disputa?
4. Escritos (si existen): ¿Comprensibles?, ¿completos?, ¿sucintos?
5. Aseguranza: ¿La tiene?, ¿qué tipo?
6. ¿Miembro de asociaciones profesionales?, ¿certificaciones?, ¿cumple con normas de ética?

#### 4. Entrevistas con los mediadores.

Hable con los mediadores en persona o por teléfono. Durante la entrevista, fíjese en las habilidades interpersonales y profesionales del mediador. Los rasgos que se encuentran frecuentemente en los mediadores eficaces incluyen imparcialidad, estabilidad emocional y madurez, rectitud y perceptibilidad. También fíjese si demuestra buenas habilidades en entrevistar, en comunicarse tanto verbal como no verbalmente, en escuchar, en definir y clarificar cuestiones, en resolver problemas y en organizarse.

Durante la conversación, usted también podría hacerle preguntas acerca de los materiales escritos y otros tópicos. Algunos de los tópicos examinados en la entrevista incluyen:

**Entrenamiento, Conocimiento y Experiencia.** Pregúntele al mediador: “¿Cómo es que su educación y experiencia le prepararon para resolver este pleito en particular?” Si el mediador ha estudiado formalmente, ¿incluyó el curso el desempeño de papeles y observaciones de mediadores capacitados? Aunque el adiestramiento y la educación no garantizan aptitud, el entrenamiento es más eficaz cuando incluye secciones de práctica tal como el desempeño de papeles y la observación.

Pregúntele: “Participa usted en educación continuativa, supervisión o consultaciones corrientes? Muchas organizaciones de mediación profesional recomiendan o requieren que sus miembros participen en educación corriente u otros desarrollos profesionales.

A menudo, la gente pregunta si un mediador tiene que ser un perito en el asunto del pleito. Por ejemplo: ¿Necesita el mediador de una mediación comercial ser perito en las normas y las prácticas de tal industria? La respuesta depende del tipo de disputa, del programa de mediación (por ejemplo, fue el caso trasladado por la corte o por una agencia administrativa), y las expectativas y las necesidades de las partes. Pregúntele al mediador si cree que es necesario tener pericia en el tópico de esta disputa, por qué o por qué no.

En algunos casos, las partes podrían preferir un mediador que no tenga conocimiento especial acerca del asunto. Los beneficios de esta situación incluyen evitar que el mediador tenga ideas presupuestas acerca de como debería resultar el acuerdo y permitir que las partes propongan alternativas únicas o inventivas.

En otros casos, por ejemplo cuando el asunto del pleito es sumamente técnico o complicado, un mediador que se presenta con bastante conocimiento podría ayudar a que las partes se concentren en las cuestiones claves de la disputa. O las partes podrían preferir alguien que entienda asuntos culturales u otro aspecto del pleito.

**El estilo.** Pregúntele: “¿Qué valores y metas enfatiza al desempeñar su oficio?” Por ejemplo, ¿motiva el mediador a que las partes se comuniquen directamente una a la otra, o más bien es él o ella que controla los intercambios? El mediador debe poder describir su estilo en ejecutar la mediación tanto como el papel que desempeña en el proceso de mediación. Diferentes mediadores realizan sus servicios de maneras

diferentes, y algunos pueden cambiar de estilo según las necesidades específicas de las partes.

Otra diferencia estilística tiene que ver con el uso de la “reunión jurídica” (*caucus*). La reunión ocurre entre una de las partes y el mediador sin la presencia de la otra parte. Algunos mediadores organizan reuniones frecuentemente durante la mediación, mientras que hay otras que usan este proceso raramente o jamás. Pregúntele al mediador si organiza reuniones jurídicas, y si lo hace, entonces ¿por qué?

Si el mediador trabaja por o se asocia con un programa o una organización de mediación, pregúntele cuales valores y metas favorece el programa. Por ejemplo, el estilo o los requisitos de un mediador que preste servicio en un programa de un tribunal con el fin de reducir el número de casos puede ser diferente del estilo de alguien que no tenga que cumplir con sus tareas con tanto apuro.

**La ética.** Pregúntele: “¿Con cuáles normas de ética se guiará?” (Le podría pedir una copia de sus normas). Todos los mediadores deberían poder mostrarle o explicarle sus normas éticas (a veces se llama un código de conducta -- *code of conduct*). Si el mediador es abogado u otro profesional, pregúntele cuales aspectos del código de ética profesional adoptará en sus servicios como mediador. Pregúntele al mediador:

Las normas de conducta (es decir, la ética). Las normas de conducta no controlan quien puede prestar servicio, pero más bien crean una estructura general para desempeñar la mediación. Organizaciones de mediación a nivel nacional han adoptado normas de conducta voluntariamente. La sección de recursos que figura al fin de este librito presenta listas de algunas organizaciones nacionales que han adoptado o que estén considerando adoptar normas de conducta para sus miembros activos.

“¿Ha tenido usted previos contactos con cualquiera de las partes o con sus abogados?” El mediador debería revelar cualquier contacto anterior o parcialidad que siente que podría perjudicar el caso. Por fin, pregúntele al mediador si alguna organización profesional jamás haya implementado cualquiera acción disciplinaria en su contra.

**La confidencialidad.** El mediador debería explicarle el nivel de confidencialidad del proceso. El mediador debería de presentarle tanto a usted como a la otra parte un acuerdo de confidencialidad escrito que ambas partes podrán leer y firmar. Si la mediación se efectuara por orden de la corte, pregúntele al mediador si emitirá un informe a la corte al concluir la mediación. ¿Qué tanto revelará el mediador de los

acontecimientos que sucedieron durante la mediación? ¿Qué tanto de lo que declare Ud. el mediador informará a los otros disputadores? ¿Qué tanto controla lo que revelan los disputadores el acuerdo de confidencialidad? Si los abogados de las partes no están presentes durante la mediación, ¿les informará el mediador?” y si así sea el caso, ¿Qué es lo que dirá el mediador? El mediador debería explicarle a usted estos asuntos.

**La logística.** ¿Quién se encargará de organizar las sesiones, fijar el horario y el sitio, preparar las agendas, etc...? ¿Redactará el mediador un acuerdo o memorándum escrito si las partes logran una solución? ¿Qué papel desempeñarán los abogados o los terapeutas de las partes en la mediación? ¿Trabaja el mediador sólo o forma parte de un equipo?

**El costo.** Pregúntele: “¿Cómo es que determina la valoración de sus servicios para este caso?; ¿Cómo es que podemos mantener los costos bajos? ¿Hay otros costos asociados con la mediación? ¿Proporciona el mediador servicios gratis (*pro bono*) o cobra según los recursos de sus clientes? Si más de un mediador participa en la sesión, ¿Tiene usted que pagar ambos? ¿Cobra el mediador diferentes tarifas para la preparación de la mediación y para la mediación en sí?

**Lista: Hablar con el Mediador**

1. ¿Cuales normas de ética se utilizarán?
2. ¿Confidencialidad?
3. ¿Qué estilo en implementar la mediación?
4. ¿Más información acerca de su entrenamiento y experiencia?
5. Logística (reuniones, acuerdos escritos)
6. ¿Cuanto costará?

**Consideraciones Especiales si Es un Caso de Abuso en el Hogar entre Usted y la Otra Parte.** Si sucedió abuso en el hogar o violencia entre usted y la otra parte, necesita entender como podría influir la seguridad y la imparcialidad del proceso de mediación. Consulte con su abogado, con un asesor o consejero capacitado en casos de violencia en el hogar, con un/a intercesor/a pro-mujer o con otro profesional que trabaje con víctimas de abuso en el hogar antes de decidir de acudir a la mediación. En 1996, se aprobó una ley en Alaska que estipula que un juez no puede obligar que las partes en un divorcio participen en una mediación si está vigente una inhibitoria (*restraining order*) en una situación de violencia en el hogar. La ley también estipula que un juez no puede ordenar la participación en una mediación de la víctima de violencia en el hogar, cuando ésta no esté dispuesta a la mediación.

Todos los mediadores familiares deben ser capacitados para examinar los particulares del caso al principio y recomendar como proceder y a quien acudir en casos de relaciones abusivas. Deben poder explicarle la posibilidad de riesgos y de los beneficios que pueden surgir de una mediación cuando se manifiestan cuestiones de control, abuso y violencia. Cualquier mediador que administra tales casos debería haber tenido entrenamiento especial en la violencia en el hogar y debe poder presentar tácticas y procesos especiales para reducir los riesgos y llevar al máximo la seguridad de todos los participantes.

Si decide emprender una mediación, es importante que le informe al mediador del abuso o de la violencia. Algunas maneras de informarle incluye pedirle a su abogado que le diga al mediador o para usted decírselo directamente al mediador. Usted mismo/a le puede informar al mediador durante su primera llamada telefónica o cuando llene cualquier cuestionario. Si está vigente una inhibitoria (también se llama interdicto, juicio de amparo u orden de entredicho -- *restraining order*), asegúrese de que lo sepa el mediador.

Pregúntele al mediador que tipo de adiestramiento en casos de violencia en el hogar y si ya ha laborado con casos semejantes. Pregúntele al mediador si piensa que su caso es pertinente a una mediación, y si no, entonces por qué no. Pregunte como el proceso de mediación puede ser modificado para tener más seguridad e imparcialidad. ¿Puede realizarse la mediación por teléfono o en sesiones separadas (“mediación de viaje” -- *shuttle mediation*)? ¿Puede acompañarle una persona que le preste apoyo (intercesor en casos de violencia en el hogar o su abogado) durante la mediación? ¿Si su caso no es apropiado para la mediación, ¿cuáles son sus alternativas? Pídale recomendaciones para otros recursos, tal como un asesor cercano capacitado en la violencia en el hogar.

## 5. Evaluar la información y decidirse.

Durante las entrevistas, probablemente pudo usted observar las habilidades del mediador a medida que éste desempeñaba varias tareas importantes. Estas tareas que los mediadores realizan en casi todas las mediaciones incluye:

- reunir información de los antecedentes,
- comunicarse con las partes y ayudar que las partes se comuniquen entre ellas,
- recomendar que las partes acudan a otra gente o programas según la necesidad,
- analizar la información,
- ayudar a las partes en llegar a un acuerdo,
- manejar casos, y
- documentar la información.

Decida cual de los mediadores ha demostrado del modo más evidente estas habilidades. ¿Entendió el mediador su problema? ¿Entendió sus preguntas y las contestó claramente? Si la otra parte fue presente, ¿manejó el mediador positivamente cualquier expresión de coraje o tensión? ¿Mostró el mediador respeto e imparcialidad? ¿Sintió Ud. confianza con el mediador? ¿Le recomendó el mediador otras fuentes de información útiles? ¿Entendió lo que usted considera importante? ¿Identificó algún aspecto del conflicto que ni usted mismo/a se había dado cuenta completamente? ¿Propuso el mediador preguntas para averiguar si la mediación es preferible o apropiada? ¿Entendió el abarcamiento y la intensidad del caso? Por supuesto que no todas las entrevistas permiten que el mediador demuestre todas estas habilidades, y cada mediador tiene sus fuerzas y sus debilidades. Pero usted tiene que quedarse satisfecho/a de que el mediador pueda realizar estas tareas en su pro antes de comenzar.

### **Lista: Evaluar**

1. Compare la experiencia y las habilidades del mediador con las tareas en la lista arriba.
2. ¿Cuenta el mediador con las habilidades que Ud. desee?
3. ¿Puede usted pagar por los cargos?
4. ¿Puede el mediador funcionar según el horario que Ud. prefiera?
5. ¿Aceptarán las otras partes al mediador?

Haga un repaso a las otras preguntas en esta lista. Asegúrese de que las tarifas y la disponibilidad del mediador coincidan con sus recursos económicos y su propia disponibilidad. Las otras partes en la mediación también tienen que aceptar esta persona. Usted podría sugerir dos o tres mediadores dignos de su aceptación para poder aceptar por lo menos uno de ellos.

Por fin, considere las evaluaciones de otros que han acudido a este mediador o su experiencia previa con este mediador. Si es pertinente considere las metas y los procesos de cualquier organización con la cual se asocie el mediador.

## **V. Conclusión**

El crecimiento del uso de la mediación ha sobrepasado la pericia de como medir la aptitud de mediadores. Uste puede seleccionar un mediador calificado por medio de pensar en lo que anticipa, por reunir información referente a mediadores y evaluar esta información con las recomendaciones en esta guía.

## Más información/Recursos

Existen muchas organizaciones de mediación. Ésta no es una lista definitiva pero solamente una muestra de algunas de éstas

### Organizaciones Locales:

**La Asociación de Acuerdo en Disputas de Alaska** (*Alaska Dispute Settlement Association -- ADSA*): Una asociación de profesionales sin fines lucrativos de alaskianos que labora para resolver conflictos en ambientes no-jurídicos por medio de proporcionar mediación, arbitraje y servicios de facilitación. La cuota de suscripción anual es \$40 y la organización acepta toda persona que tenga un interés en resolver disputas alternativamente. Ofrece servicios informativos acerca de otros programas por medio del teléfono: llame al (907)258-0624 para averiguar más información, o escriba una carta electrónica a: [www.alaska.net/~adsa](http://www.alaska.net/~adsa).

**El Centro de Resolución** (*The Resolution Center*): Un centro en la comunidad sin fines lucrativos que ofrece la mediación entre los ofensores juveniles y sus víctimas, la mediación entre padres y adolescentes y la mediación entre vecinos de un barrio. Entrena a voluntarios en la comunidad que se desarrollen como mediadores. Llame al No.: 907/274-1542 para averiguar más información, o escriba una carta electrónica a: [cdrc@alaska.net](mailto:cdrc@alaska.net).

**La Sección de Resoluciones Alternativas de Disputas del Colegio de Abogados de Alaska** (*Alaska Bar Association Alternative Dispute Resolution Section*): Tanto abogados como individuos del público interesados en resoluciones alternativas de disputas pueden inscribirse como miembros. Entre muchas actividades, la sección celebra reuniones mensuales y ofrece programas educativos acerca de solucionar disputas. Llame al No.: (907)272-7469 para averiguar más información.

### Organizaciones Nacionales:

**Asociación (Norte)Americana de Arbitraje** (*American Arbitration Association -- AAA*): Organiza grupos de mediadores adiestrados con gama amplia de pericia en temas y proporciona servicios administrativos de todos tipos. Una organización sin fines de lucro en vigor desde 1926, la AAA cuenta con una red de oficinas regionales por todo Estados Unidos. Se administran los casos procesados en Alaska en la oficina de la AAA en Seattle. Llame gratis al No. 1-800-559-3222 para información completa y apoyo. Su dirección es: 1020 One Union Square, 600 University Street, Seattle, Washington, 98101. Dirección de correo electrónico: [adr.org/offices/seattle/seattle.html](http://adr.org/offices/seattle/seattle.html).

**La Sección de Resoluciones de Disputas del Colegio (Norte)Americano de Abogados** (*American Bar Association Section on Alternative Dispute Resolution*): Vende libros, folletos y videos que tratan con resoluciones alternativas de disputas y

con la mediación; publica una revista cada trimestre y proporciona información general. Llame al No. (202)331-2258 o escriba a: 1800 M St., 2<sup>nd</sup> Floor, South Lobby, Washington, D.C. 20036. Visite su web a: [abanct.org/dispute/home.html](http://abanct.org/dispute/home.html).

**La Academia de Mediadores Familiares** (*Academy of Family Mediators*): Una asociación de miembros mediadores. Los miembros que ejercen su profesión pueden gozar de inscripción en la Lista Nacional de Miembros de la Academia (*National Referral Roster*). Para calificar como miembro activo, el aplicante necesita cumplir con 25 horas de adiestramiento en la mediación, cumplir con por lo menos 250 horas de experiencia en la mediación cara a cara con clientes durante por lo menos 25 casos de mediación. Llame al No. (781)674-2663 o escriba a: 5 Militia Drive, Lexington, MA 02421 o visite su web a: [www.mediators.org](http://www.mediators.org)

**La Asociación de Tribunales para la Familia y Conciliación** (*Association of Family and Conciliation Courts*): una asociación interdisciplinaria de jueces, abogados, mediadores y profesionales en la salud mental que se dedica a desarrollar y mejorar las prácticas y los procedimientos de los servicios ligados a las cortes, que complementa el proceso jurídico. Los miembros tienen que inclinarse a los propósitos de la Asociación. Llame al No. (608)251-4001 o escriba a: 329 W. Wilson St., Madison, WI 53703. [www.afcnet.org](http://www.afcnet.org)

**Instituto CPR para la Resolución de Disputas** (*CPR Institute for Dispute Resolution*): Una corporación sin fin lucrativo formada de miembros con una variedad de funciones educativas e informativas. Ofrece asesores imparciales para manejar disputas en la política pública. También ofrece muchas publicaciones. Llame al No.: (212)949-6490 o escriba a: 366 Madison, New York, NY 10017. [www.cpradr.org](http://www.cpradr.org)

**Asociación Nacional de Mediación en la Comunidad** (*National Association for Community Mediation -- NACM*): Una organización de programas de mediación a nivel de la comunidad y de mediadores voluntarios que apoya y promueve programas de mediación fundados en las comunidades. Llame al No.: (202)667-9700 o escriba a: 1527 New Hampshire Ave. N.W., 3<sup>rd</sup> Floor, Washington, D.C. 20036. [www.nafcm.org/naefcm](http://www.nafcm.org/naefcm).

**Instituto Nacional para la Resolución de Disputas** (*National Institute for Dispute Resolution -- NIDR*): establecido en 1983 por cinco fundaciones y corporaciones para promover el crecimiento y el desarrollo de la resolución de disputas. Llame al No. (202)667-9700 o escriba a: 1527 New Hampshire Ave. N.W., 3<sup>rd</sup> Floor, Washington, D.C. 20036. [www.crenet.org](http://www.crenet.org)

**Centro de Mediación de San Diego** (*San Diego Mediation Center*): una organización sin fines lucrativos que sirve al público por medio de proporcionar servicios y entrenamiento en la mediación y otras resoluciones de disputas. Se estableció en 1982 por el Centro de Leyes de San Diego (*San Diego Law Center*), un programa de la Facultad de Leyes de la Universidad de San Diego (*University of San Diego Law School*) y por el Colegio de Abogados del Condado de San Diego (*San Diego*

*County Bar Association*). El Centro, conjuntamente con representantes de la comunidad de gente interesada en la resolución alternativa de disputas (véase ADR, arriba), ha desarrollado un programa de acreditación de mediadores según el rendimiento de sus servicios. El instrumento que se utiliza para determinar el rendimiento fue creado como una evaluación genérica de tipos de comportamiento específicos, para medir tanto la habilidad de facilitar un proceso como habilidades y técnicas específicas. Llame al No. (619)238-2400 o escriba a: 625 Broadway, Suite 1221; San Diego, CA 92101.

**La Sociedad de Profesionales en la Resolución de Disputas** (*Society of Professionals in Dispute Resolution -- SPIDR*): una organización sin fines lucrativos que promueve el uso de alternativas en la resolución de disputas por todo Estados Unidos y otros países. La SPIDR ha emitido dos informes referentes a la calificación de mediadores. Ambos informes se basan en las observaciones de los profesionales que prestan servicios y de los clientes, en las normas y las metas personales de los miembros de la SPIDR y en investigaciones que intentan poder cuantificar la combinación de habilidades, entrenamiento, educación, experiencia y otras cualidades de un buen mediador. Llame al No. (202)667-9700 o escriba a: 1527 New Hampshire Ave. N.W., 3<sup>rd</sup> Floor, Washington, D.C. 20036. [www.spidr.org](http://www.spidr.org)

## Normas de Práctica

### LOCALES:

(Ningunas adoptadas en Alaska).

### NACIONALES:

**Colegio de Abogados** (*American Bar Association -- ABA*): Normas de Práctica para los Abogados Mediadores en Disputas Familiares (*Standards of Practice for Lawyer Mediators in Family Disputes*) (adoptadas en 1984).

**AAA, ABA & SPIDR**: Normas de Práctica para Mediadores (*Standards of Practice for Mediators*).

**SPIDR**: Normas de Ética en la Responsabilidad Profesional para la Sociedad de Profesionales en la Resolución de Disputas (*Ethical Standards of Professional Responsibility for the Society of Professionals in Dispute Resolution*) (adoptadas en Junio de 1986, readoptadas en Junio de 1991).

**Academia de Mediadores Familiares** (*Academy of Family Mediators*): Normas de Práctica en la Mediación en el Divorcio y en la Familia (*Standards of Practice for Divorce and Family Mediation*) (también aprobadas por la Asociación de Tribunales pro Familia y pro-Conciliación [*Association of Family and Conciliation Courts*]).

### MÁS INFORMACIÓN:

**INFORMACIÓN ACERCA DE ESTRATEGIAS EN LAS NEGOCIACIONES:** Se encuentran muchos libros. *Try Getting to Yes* por Roger Fisher y William Ury además de *Getting Past No* por William Ury.

**INVESTIGACIONES Y ENSAYOS ACADÉMICOS ACERCA DE LAS CALIFICACIONES Y APTITUDES DE MEDIADORES:** Véase la lista de recursos/referencias que figura en el artículo más reciente del Proyecto para Diseñar Exámenes (*Test Design Project*) que trata con la evaluación de mediadores según el rendimiento. El Proyecto publica sus obras por medio del NIDR (cuya dirección figura arriba).

## Consulta Rápida: Seleccionar un Mediador

### **Lista 1: ¿Qué es lo que desea Ud.?**

1. ¿Cuáles son sus metas?
2. ¿Cuál estilo de mediación prefiere Ud.?
3. Examine/evalúe sus habilidades: sus fuerzas, sus debilidades
4. ¿Cuáles son sus límites de tiempo?
5. ¿Cuáles son sus recursos económicos?

### **Lista 2: Consiga Nombres**

1. Pida recomendaciones de la gente y de los profesionales que conozca
2. Consulte directorios
3. Llame servicios de información (pregunte si cobran por recomendarle un mediador)

### **Lista 3: Evalúe Material Escrito**

1. Tarifas: ¿Por hora, por día, cuánto costará?
2. Educación: ¿Qué tanta, qué tipo, qué tan reciente?
3. Experiencia: ¿Qué tipos de disputas? ¿Cuántas mediaciones? ¿Qué tipo de especialización?
4. Escrito (cuando sea disponible): ¿Comprehensible? ¿Completo? ¿Conciso?
5. Aseguranza: En caso que sí, ¿de qué tipo?
6. ¿Miembro de algunas asociaciones, posee certificados, cumple con normas de ética?

### **Lista 4: Entrevista con los Mediadores**

1. ¿Cuáles normas de ética pone en práctica?
2. ¿Confidencialidad?
3. ¿Qué estilo de mediación?
4. ¿Algo más acerca de entrenamiento y experiencia?
5. Logística (citas, acuerdos escritos)
6. ¿Cuanto costará?
7. ¿Preocupaciones con abuso en el hogar?

### **Lista 5: Evaluación**

1. Evalúe las habilidades del mediador según los aspectos en las listas anteriores.
2. ¿Le entendió el mediador, oyó bien, se comportó imparcialmente, entendió el problema, mostró respeto, analizó bien?
3. ¿Puede Ud. pagar por los servicios?
4. ¿Puede el mediador prestar sus servicios dentro de los límites de tiempo que Ud. imponga?
5. ¿Estarán de acuerdo las otras partes en seleccionar este mediador?

Traducido del inglés por:  
Alain Gelbman  
P.O. Box 527  
Blodgett, Or 97326  
USA  
(541)456-4891  
[alain@cyberline.com](mailto:alain@cyberline.com)  
[http://www.cyberline.com/united\\_world](http://www.cyberline.com/united_world)