

# EL MEDIADOR



**ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS**



Unión Profesional de Galicia

# EL MEDIADOR

**Profesional imparcial y neutral que dirige el procedimiento de mediación, favoreciendo la comunicación, colaboración y negociación entre las partes, para que voluntariamente encuentren por ellas mismas una solución integradora a su conflicto**

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# **FUNCIONES DEL MEDIADOR**

- ✓ **dirigir el proceso garantizando el respeto a los principios de la mediación**
  - ✓ **favorecer el entorno/contexto adecuado**
  - ✓ **facilitar el diálogo y la comunicación**
  - ✓ **gestionar las emociones**
  - ✓ **Promover la negociación colaborativa**
- ✓ **garantizar el equilibrio y seguridad de los mediados**
- ✓ **Informar y recomendar asesoramiento**

**ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS**



**Unión Profesional de Galicia**

# HABILIDADES DEL MEDIADOR

- ✓ **empatía**
- ✓ **asertividad**
- ✓ **flexibilidad**
- ✓ **creatividad**
- ✓ **confianza**
- ✓ **credibilidad**

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# CO-MEDIACIÓN

- FORMACIÓN
- SUPERVISIÓN Y DEBATE
- REPARTO DE FUNCIONES
- EQUILIBRIO: de género/ cultural
- RIQUEZA DE: estilos/ técnicas/ estrategias/  
dinámicas del proceso
- MAYOR OBJETIVIDAD
- EQUILIBRIO Y APOYO ENTRE CO-MEDIADORES  
MULTIPARTES
- EVITA: identificación/ dependencia/ desconfianza/  
omisiones

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



# TÉCNICAS DEL MEDIADOR



ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# TÉCNICAS DEL MEDIADOR

## FASES DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

- INFORMACIÓN
  - AGENDA
- GENERACIÓN DE ALTERNATIVAS
  - NEGOCIACIÓN
  - ACUERDO?
- SEGUIMIENTO?

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# FORMACIÓN DEL MEDIADOR

**El mediador ha de reunir una cualificación profesional adecuada que incluye: conocimientos de conflictología y gestión de emociones, entrenamiento en habilidades de comunicación, y negociación y entrenamiento específico en mediación, todo ello desde el prisma de la formación continua.**

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

**CONFRONTACIÓN**

**RESUMEN**

**FEED-BACK**

**REFORMULACIÓN**

**CLARIFICAR**

**LENGUAJE POSITIVO**

**REENCUADRE**

**ESCUCHA ACTIVA EMPÁTICA**

**PREGUNTAS**

**REFLEJAR**

**LENGUAJE "YO"**

**ASERTIVIDAD**

**PARAFRASEO**

**PERSONALIZACIÓN**

**CAUCUS**

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

**ESCUCHA ACTIVA**: atendemos tanto a la expresión verbal como a la no verbal, con atención, para comprender el mensaje

**ESCUCHA EMPÁTICA**: nos ponemos en el lugar del otro para comprender el mensaje, sin prejuicios, comprendemos su punto de vista y sus sentimientos

**ESCUCHA ACTIVA EMPÁTICA**: obtener la totalidad del mensaje (verbal y no verbal, sentimientos y emociones) y devolver el mensaje que creemos haber comprendido

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

## LA ESCUCHA ACTIVA EMPÁTICA REQUIERE:

- disposición física y mental
- mente abierta, no prejuicios
- no juzgar
- atender al lenguaje no verbal (tono, gestos, postura..)
- ... Ponernos en lugar del otro, aunque no sintamos ni pensemos como él.



ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

**IMPORTANTE PARA UNA BUENA ESCUCHA ACTIVA EMPÁTICA :**

- tono de voz suave
- expresión facial y lenguaje corporal acogedores
  - contacto visual
  - postura corporal receptiva/espejo



**ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS**

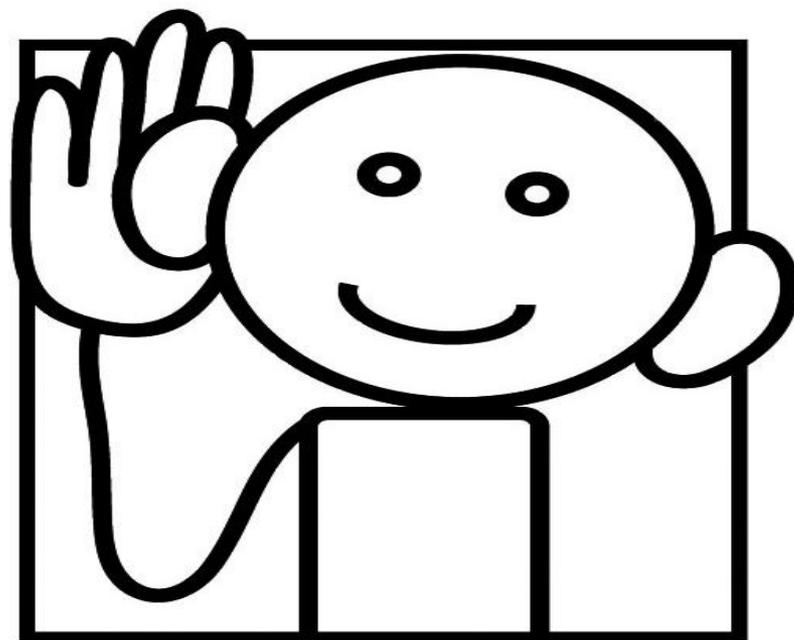


**Unión Profesional de Galicia**

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

**LA ESCUCHA ACTIVA EMPÁTICA ES EL RESULTADO DE:**

- **MOSTRAR INTERÉS**
- **PREGUNTAR**
- **PARAFRASEAR**
- **RESUMIR**
- **REFORMULAR**
- **ACLARAR**
- **REFLEJAR**



ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

## BENEFICIOS DE LA ESCUCHA ACTIVA EMPÁTICA :

- se genera un clima positivo y una comunicación más efectiva
- se reducen los malentendidos
- obtenemos información relevante
- genera confianza
- permite identificar objetivos y sentimientos
- mostrando interés podemos solicitar ampliaciones y aclaraciones de la información obtenida
- las partes se escuchan, se entienden y encuentran intereses comunes

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# MAPA DEL CONFLICTO

**Historia y estado actual**

**Intentos previos de solución**

**Protagonistas y terceros**

**Relación**

**Comunicación**

**Sentimientos**

**Posiciones**

**Intereses**

**Necesidades**

**Valores**

**MAAN/PAAN**

**Soluciones integradoras**

**ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS**



**Unión Profesional de Galicia**

# TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN COLABORATIVA

- **GANA-GANA / GANA-PIERDE**
- **Separar a la persona del problema (emociones)**
- **Pasamos de posiciones a intereses**
- **Opciones de beneficio mutuo**
- **MAAN /PAAN**
- **Hacia el futuro**
- **Criterios objetivos de evaluación del acuerdo**
- **Revalorización y reconocimiento**

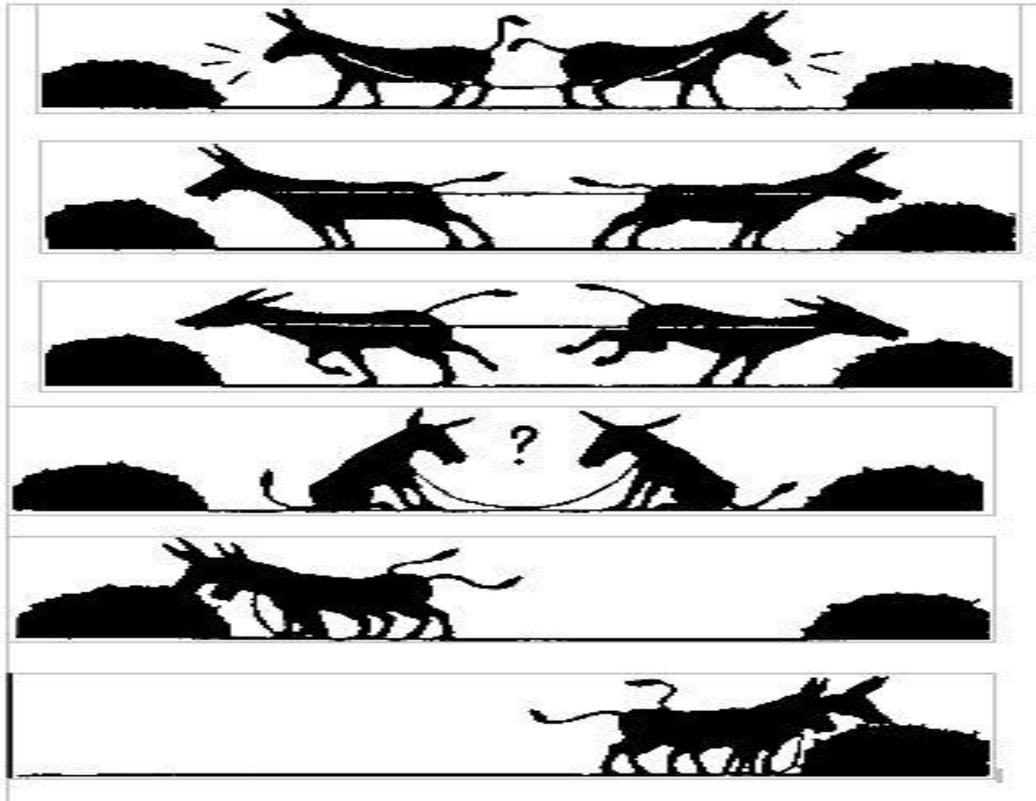
**ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS**



**Unión Profesional de Galicia**

# TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN COLABORATIVA

## GANA-GANA / GANA-PIERDE



ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN COLABORATIVA

## PASAMOS DE POSICIONES A INTERESES



ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN COLABORATIVA

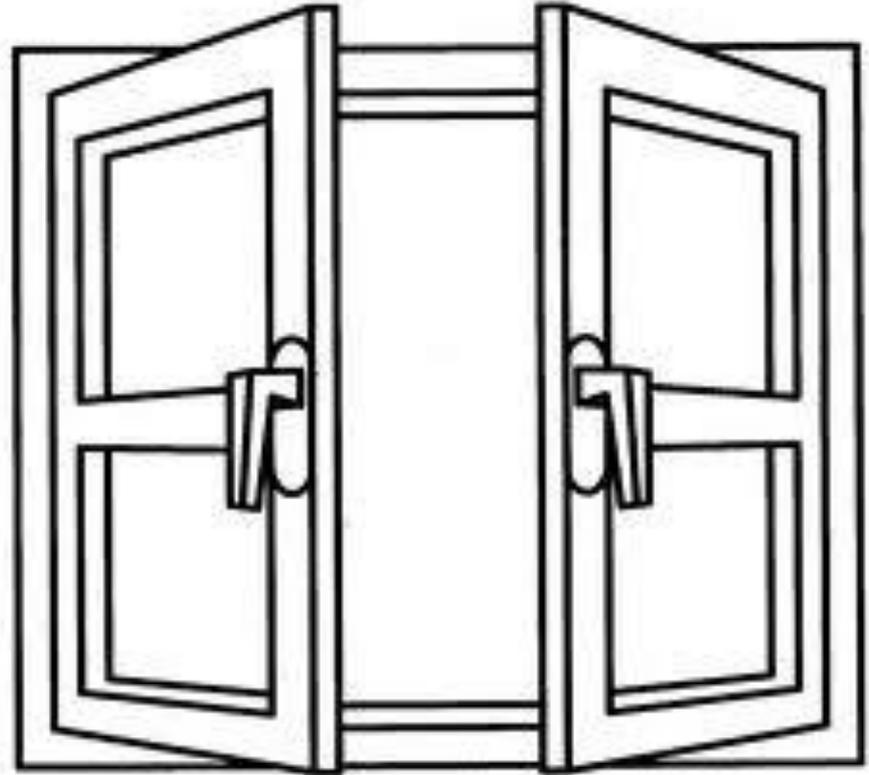
## PASAMOS DE POSICIONES A INTERESES

### EL CONFLICTO

- Posiciones: Qué

- Intereses: Para qué

- Necesidades: Qué satisfago con ello



ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN COLABORATIVA

## DESBLOQUEO

FRAGMENTAR

ABRIR Y CERRAR TEMAS

AMPLIAR ENFOQUE

RECONOCER DIFICULTADES/PERPLEJIDAD

INVERSIÓN DE PAPELES

ESTABLECER TAREAS Y LÍMITES DE TIEMPO

LLUVIA DE IDEAS

MAAN /PAAN

REVISAR MAPA DEL CONFLICTO

.....“SALIDA AIROSA”

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# GESTIÓN DE LAS EMOCIONES

**PREVENIR: escucha activa empática**

**AFRONTAR: reconocer y normalizar**

**ENFRIAR: pausa, caucus, sorpresa**

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# CÓDIGO ÉTICO DEL MEDIADOR

## EL MEDIADOR RESPONDE DE LA CALIDAD DEL PROCESO

- EL MEDIADOR GARANTIZA:
  - VOLUNTARIEDAD
  - CONFIDENCIALIDAD
  - NEUTRALIDAD/IMPARCIALIDAD/EQUIDISTANCIA
  - EQUILIBRIO DE LAS PARTES
  
- PARA LA CREDIBILIDAD Y VIABILIDAD DE LA MEDIACIÓN COMO PROCESO EFICAZ PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL MEDIADOR HA DE TENER:
  - CUALIFICACIÓN TÉCNICA
  - RESPETO A LOS PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

**ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS**



# LA ACTUACIÓN DEL MEDIADOR ES POSITIVA:

- ✓ disminuye la tensión entre las partes
- ✓ aumenta la comunicación entre las partes
- ✓ aparecen zonas comunes de acuerdo
  - ✓ se mira hacia el futuro
- ✓ se produce legitimación y reconocimiento
- ✓ existe una visión positiva del conflicto como oportunidad de cambio
- ✓ se crean soluciones satisfactorias para ambas partes
  - ✓ no juzga
  - ✓ no decide
  - ✓ no aconseja
- ✓ recomienda el asesoramiento del profesional adecuado
  - ✓ realiza una actuación personalísima
- ✓ garantiza el equilibrio de poder entre las partes

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

# LA LEY 5/2012 DE 6 DE JULIO DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES



ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

## PREÁMBULO

“La mediación está construida en torno a la intervención de un profesional neutral que facilita la resolución del conflicto por las propias partes, de una forma equitativa, permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes y conservando el control sobre el final del conflicto” .

ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia

## PREÁMBULO

**“La figura del mediador es, de acuerdo con su conformación natural, la pieza esencial del modelo, puesto que es quien ayuda a encontrar una solución dialogada y voluntariamente querida por las partes. La actividad de mediación se despliega en múltiples ámbitos profesionales y sociales, requiriendo habilidades que en muchos casos dependen de la propia naturaleza del conflicto. El mediador ha de tener, pues, una formación general que le permita desempeñar esa tarea y sobre todo ofrecer garantía inequívoca a las partes por la responsabilidad civil en que pudiese incurrir”.**

**ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS**



## TÍTULO II: PRINCIPIOS INFORMADORES DE LA MEDIACIÓN

### ARTÍCULO 7. IGUALDAD DE LAS PARTES E IMPARCIALIDAD DEL MEDIADOR.

“En el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas”.

## TÍTULO II: PRINCIPIOS INFORMADORES DE LA MEDIACIÓN

### ARTÍCULO 8. NEUTRALIDAD.

**“Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14”.**

**TÍTULO II: PRINCIPIOS INFORMADORES DE LA MEDIACIÓN**

**ARTÍCULO 9. CONFIDENCIALIDAD**

1. El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador, que quedará protegido por el secreto profesional, a las instituciones de mediación y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.

2. La confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores o las personas que participen en el procedimiento de mediación estén obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información y documentación derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo, excepto:

a) Cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad.

b) Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.

3. La infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.

## TÍTULO III: ESTATUTO DEL MEDIADOR

### ARTÍCULO 11. CONDICIONES PARA EJERCER DE MEDIADOR:

1. Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión.

Las personas jurídicas que se dediquen a la mediación, sean sociedades profesionales o cualquier otra prevista por el ordenamiento jurídico, deberán designar para su ejercicio a una persona natural que reúna los requisitos previstos en esta Ley.

2. El mediador deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional.

3. El mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga.

## TÍTULO III: ESTATUTO DEL MEDIADOR

### ARTÍCULO 12. CALIDAD Y AUTORREGULACIÓN DE LA MEDIACIÓN.

“El Ministerio de Justicia y las Administraciones públicas competentes, en colaboración con las instituciones de mediación, fomentarán y requerirán la adecuada formación inicial y continua de los mediadores, la elaboración de códigos de conducta voluntarios, así como la adhesión de aquéllos y de las instituciones de mediación a tales códigos”.

## TÍTULO III: ESTATUTO DEL MEDIADOR

### ARTÍCULO 13. ACTUACIÓN DEL MEDIADOR.

1. El mediador facilitará la comunicación entre las partes y velará porque dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.
2. El mediador desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en esta Ley.
3. El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación, con obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.
4. El mediador no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad.

## **TÍTULO III: ESTATUTO DEL MEDIADOR**

### **ARTÍCULO 13. ACTUACIÓN DEL MEDIADOR.**

**5. Antes de iniciar o de continuar su tarea, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. Tales circunstancias incluirán, en todo caso:**

- a) Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes.**
- b) Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación.**
- c) Que el mediador, o un miembro de su empresa u organización, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.**

**En tales casos el mediador sólo podrá aceptar o continuar la mediación cuando asegure poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente.**

**El deber de revelar esta información permanece a lo largo de todo el procedimiento de mediación.**

## TÍTULO III: ESTATUTO DEL MEDIADOR

### ARTÍCULO 14. RESPONSABILIDAD DE LOS MEDIADORES.

“La aceptación de la mediación obliga a los mediadores a cumplir fielmente el encargo, incurriendo, si no lo hicieren, en responsabilidad por los daños y perjuicios que causaren. El perjudicado tendrá acción directa contra el mediador y, en su caso, la institución de mediación que corresponda con independencia de las acciones de reembolso que asistan a ésta contra los mediadores. La responsabilidad de la institución de mediación derivará de la designación del mediador o del incumplimiento de las obligaciones que le incumben”.

## TÍTULO III: ESTATUTO DEL MEDIADOR

### ARTÍCULO 15. COSTE DE LA MEDIACIÓN.

1. El coste de la mediación, haya concluido o no con el resultado de un acuerdo, se dividirá por igual entre las partes, salvo pacto en contrario.
2. Tanto los mediadores como la institución de mediación podrán exigir a las partes la provisión de fondos que estimen necesaria para atender el coste de la mediación.

Si las partes o alguna de ellas no realizaran en plazo la provisión de fondos solicitada, el mediador o la institución, podrán dar por concluida la mediación. No obstante, si alguna de las partes no hubiere realizado su provisión, el mediador o la institución, antes de acordar la conclusión, lo comunicará a las demás partes, por si tuvieren interés en suplirla dentro del plazo que hubiera sido fijado.

## TÍTULO IV: PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

### ARTÍCULO 18. PLURALIDAD DE MEDIADORES.

**1. La mediación será llevada a cabo por uno o varios mediadores.**

**2. Si por la complejidad de la materia o por la conveniencia de las partes se produjera la actuación de varios mediadores en un mismo procedimiento, éstos actuarán de forma coordinada.**

## TÍTULO IV: PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

### ARTÍCULO 23. EL ACUERDO DE MEDIACIÓN.

**3. El mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como un título ejecutivo**

# EL MEDIADOR



ROSA SÁNCHEZ GONZÁLEZ-DANS



Unión Profesional de Galicia