

CÓMO ELEGIR EL MEDIADOR ADECUADO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Cuando una negociación deriva en una controversia surge la necesidad de encontrar al profesional adecuado que nos asista y ayude en la mediación. La cuestión de a quién contratar, sin embargo, es menos clara. ¿Qué tipo de conocimientos ha de tener el mediador y ¿dónde debemos buscarlo?

Al elegir a un mediador, ha de tenerse en cuenta que no tiene necesariamente por qué aceptar las propuestas que éste le haga. En otras palabras, usted está en disposición de evitar que la mediación conduzca a una solución no deseada. Como resultado, el único riesgo que conlleva la mediación es que usted invierta tiempo y dinero sin llegar a un acuerdo que zanje la controversia. La mayoría de las grandes empresas creen firmemente en el valor de la mediación, de modo que, siempre que la otra parte presente intenciones de buena fe, éstas están dispuestas a conseguir una lista de mediadores con experiencia en una agencia de buena reputación y mediación neutral, y dejar que sea la otra parte quien seleccione al mediador que desee de dicha lista.

Proceso para elegir a un buen mediador

Para aquellos que sean nuevos en la mediación, **se recomienda empezar por obtener una lista de mediadores** de una agencia de reputación que pueda proveérsela. La búsqueda de dichas agencias es sencilla; bastará con teclear "resolución de conflictos" en un buscador de Internet y/o preguntar al departamento legal de la empresa. Deberá preguntar a los mediadores por los nombres de los jefes negociadores de cada parte en los últimos tres casos que mediaron.

A continuación, **póngase en contacto con los principales negociadores** y fórmúeles preguntas acerca de sus experiencias con los mediadores que está considerando. De acuerdo con estos mediadores expertos, su éxito se debe a centrarse en tres áreas clave:

- La amplia mayoría de los mediadores coinciden en que la **habilidad clave de un buen mediador es su capacidad para desarrollar una buena relación** de comprensión, empatía y confianza con cada una de las partes contendientes. Un sentimiento de simpatía puede alentar a las partes a comunicarse plenamente con el mediador, a menudo ofreciéndole la información necesaria para encontrar una solución mutuamente aceptable. Los propios mediadores reconocen abiertamente que la relación que las partes tengan con ellos es esencial para construir la confianza necesaria para que éstas compartan con ellos "sus intereses, prioridades, miedos y debilidades". Una información clave para hallar la solución.

- **Otro talento clave de los mediadores es la creatividad**, la habilidad para generar soluciones novedosas. Esta capacidad, claramente surge de un enfoque en los intereses de las partes. Sólo mediante la comprensión de los intereses de cada uno puede generar un mediador soluciones creativas que satisfagan a ambas partes. Los mediadores coinciden en la importancia de ser capaz de pensar en nuevas maneras de hacer frente a los problemas.
- **Es también importante que el mediador tenga paciencia**, que las partes implicados se tomen el tiempo que sea necesario para expresar sus emociones e ideas de forma completa, mientras que al mismo tiempo, se centran intensamente en la principal tarea, que es la resolución de la disputa. Un mediador señala: "Yo soy tenaz". No me doy por vencido. Me he sentado a dialogar con partes que han afirmado que simplemente no ven la manera de hallar una resolución y he dicho: Bueno, sólo tendremos que sentarnos un rato y pensar más en ello". La mayoría de las veces las partes acaban encontrando una solución a raíz de una propuesta lanzada por el mediador.

Pasos para llevar a cabo una mediación con éxito

En comparación con otras formas de resolución de conflictos, la mediación puede tener un toque informal, improvisado e incluir algunos o todos de los siguientes seis pasos:

1. Antes de dar comienzo a la mediación, el **mediador ayuda a las partes a decidir dónde deben reunirse y quién ha de estar presente**. Cada parte puede contar con abogados, colaboradores, compañeros de trabajo, y / o miembros de la familia en su equipo, dependiendo del contexto.
2. Es en este estadio cuando tiene lugar la presentación por parte del mediador. Con las partes reunidas en la misma sala, el mediador **presenta a los participantes, describe el proceso de mediación y establece las reglas básicas**. también expone su meta en ese proceso de mediación con el fin de, por ejemplo, ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo sobre las cuestiones objeto de controversia y mejorar su relación.
3. Tras la introducción del mediador, **cada parte tiene la oportunidad de presentar su punto de vista sobre la disputa sin interrupción**. Además de describir las cuestiones que ellos creen que están en juego, también pueden aprovechar esta instancia para expresar sus ideas al respecto de la controversia en cuestión.
4. Después de que cada parte presente sus observaciones iniciales, el mediador y las partes en disputa son libres de hacer preguntas con el objetivo de llegar a una mejor comprensión de las necesidades de cada parte y sus preocupaciones. Debido a que las partes contendientes a menudo tienen dificultades para entenderse los

unos a otros, **los mediadores actúan como traductores, repitiendo lo que han escuchado y pidiendo aclaraciones cuando sea necesario.** Si las partes llegan a un punto muerto, los mediadores diagnostican los obstáculos que encuentran en su camino y trabajan para que el debate vuelva a encarrilarse.

5. Si surgiesen discusiones acaloradas durante una sesión conjunta, el mediador puede dividir a las dos partes en salas separadas para llevar a cabo reuniones privadas con cada una de ellas. A menudo, pero no siempre, **el mediador puntualiza a cada parte que la información que comparten en esa reunión será confidencial.** La promesa de confidencialidad puede animar a las partes a compartir nueva información sobre sus intereses y preocupaciones.
6. **Llegados a este punto, es hora de comenzar a formular ideas y propuestas que respondan los principales intereses de cada parte** – terreno ya familiar para cualquier negociador experto. El mediador puede conducir la negociación con todas las partes en la misma habitación, o puede llevar a cabo lo que se conoce como "diplomacia itinerante", un movimiento de ida y vuelta entre los equipos, en el que lleva a cabo la recopilación de ideas, propuestas y contrapropuestas.

Alrededor del 80% de las mediaciones de conflictos conducen a un acuerdo. Dependiendo de la complejidad de las cuestiones, la mediación puede durar pocas horas, o suponer días, semanas o meses hasta alcanzar una resolución. Algunas de estas resoluciones serán *Win-Win* (ambas partes salen beneficiadas), mientras que en otros casos, las soluciones propuestas serán apenas aceptables para uno o ambos lados. Aún con todo, siempre resulta una opción más idónea que la perspectiva de una continua lucha o batalla judicial. Si las partes llegan a consenso, el mediador describe los términos y puede redactar un proyecto de acuerdo. Si no llegaran a un acuerdo, el mediador podrá realizar un resumen en el punto en el que se había dejado y propiciar un acercamiento para que las partes retomen el debate.



Todos nuestros [contratos internacionales](#) incluyen una cláusula de arbitraje.

CONTRATOS PARA LA EMPRESA INTERNACIONAL

CONTRATOS INTERNACIONALES (ESPAÑOL, INGLÉS, FRANCÉS Y ALEMÁN)

- Contrato de Compraventa Internacional
- Contrato de Distribución Internacional
- Contrato de Agencia Comercial Internacional
- Contrato de Representación Comercial Internacional
- Contrato de Intermediación Comercial Internacional
- Contrato de Joint Venture Internacional
- Contrato de Franquicia Internacional
- Contrato Internacional de Servicios
- Contrato Internacional de Consultoría
- Contrato Internacional de Licencia
- Contrato Internacional de Suministro
- Contrato Internacional de Fabricación
- Contrato de Trabajo para Expatriado
- Pack 5 Contratos Internacionales (Básico)
- Pack 12 Contratos Internacionales (Premium)

CONTRATOS COMERCIALES (ESPAÑOL, INGLÉS, FRANCÉS Y ALEMÁN)

- Contrato de Distribución
- Contrato de Agencia Comercial
- Contrato de Representación Comercial
- Contrato de Comisión
- Contrato de Joint Venture
- Contrato de Servicios
- Contrato de Consultoría
- Contrato de Transferencia de Tecnología
- Contrato de Franquicia
- Contrato de Suministro
- Contrato de Fabricación
- Contrato de Confidencialidad
- Pack 5 Contratos Comerciales (Básico)
- Pack 12 Contratos Comerciales (Premium)

CONTRATOS PARA CHINA (BILINGÜES EN INGLÉS Y CHINO)

- Distribution Contract China
- Agency Contract China
- Commission Contract China
- Supply Contract China
- OEM Manufacturing Contract China
- Confidentiality Contract China
- Memorandum of Understanding for Distribution Contract China
- Memorandum of Understanding for Joint Venture China

CARTAS PARA CONTRATOS

- Carta de Acompañamiento para la Firma de Contrato
- Carta de Propuesta de Modificaciones del Contrato
- Carta de Propuesta de Variación del Contrato
- Carta para Remediar Incumplimiento de Contrato
- Carta de Terminación de Contrato por Notificación
- Carta de Terminación de Contrato por Incumplimiento
- Pack 5 Cartas para Contratos

CARTAS DE INTENCIONES

- Carta de Intenciones para Compraventa Internacional
- Carta de Intenciones para Distribución Internacional
- Carta de Intenciones para Joint Venture Internacional
- Pack 3 Cartas de Intenciones