



FUNDACIÓN LIBRA

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO DE MEDIADORES
EN LA PRÁCTICA DE
MEDIACIONES REALES DIRECTAS O VIDEOGRABADAS**

1. Introducción

El proceso de evaluación de mediadores fue realizado sobre la observación de mediaciones reales directas o filmadas.

Para cumplir con el objetivo propuesto, esto es, mensurar el grado de desempeño en la práctica concreta del rol, se conformaron equipos de mediadores evaluadores de la *Fundación Libra*.

Dichos equipos estuvieron integrados por mediadores con probadas habilidades y experiencia específica tanto en la conducción de procesos de mediación, co-mediación, capacitación y formación de mediadores a nivel nacional e internacional, además de revestir el carácter de 'docentes responsables' según las normas vigentes del Ministerio de Justicia de la Nación.

2. Metodología

Bien sea sobre la base de video grabaciones de mediaciones reales, o en mediaciones presenciales directas, conducidas por los mediadores evaluados se construyeron los indicadores y demás parámetros a observar como así también se consensuaron los criterios para clasificar, agrupar y otorgar los respectivos puntajes. Seguidamente los mediadores se dividieron en duplas de observadores, o sub-equipos. Cada uno de ellos tuvo como tarea observar a cada mediador en su práctica de mediación sobre un caso real y adjudicar una primera calificación



FUNDACIÓN LIBRA

provisoria sobre un instrumento de evaluación creado a tal fin y al que nos referiremos en el punto 2.1. A continuación, y luego de que cada sub-equipo hiciera lo propio, se procedió a la integración del Equipo de Evaluadores en Mediación (EEM) cuyo objetivo fue adjudicar por comparación, primero y por consenso, después, un puntaje final indicativo del nivel de desempeño demostrado y alcanzado por cada uno de los evaluados.

Los resultados revisten un doble carácter: uno general, para ser tenido en cuenta al momento de planificar futuras acciones tendientes a mejorar la calidad de los servicios de mediación del Centro de Mediación evaluado y en forma paralela se elaboró una hoja de resultado individual (HR) por cada mediador en la que se dejó constancia, entre otros temas, del puntaje final obtenido y las áreas de desempeño en las cuales se hace necesaria una práctica mayor. Dichas Hojas de Resultado se entregan para que se pongan a disposición de los mediadores del Centro de Mediación respectivo.

Es importante destacar que la calificación otorgada a cada mediador se refiere de manera exclusiva a su labor en una mediación real directa o filmada dentro de un tiempo y espacio acotados, esto es: la práctica concreta de habilidades demostradas y observadas bajo tales condiciones. Por lo tanto, corresponde informar que al momento de establecer un puntaje no se han tenido en cuenta otros parámetros de evaluación que dadas las actuales tendencias sobre la gestión estarían a cargo de los Directores de los Centros de Mediación :

a) su capacidad de gestión dentro del Centro, que es de carácter interna y vertical (tipo y cantidad de mediaciones, cantidad de acuerdos, horas efectivamente trabajadas y su rendimiento concreto, puntualidad, entre otras);



FUNDACIÓN LIBRA

- b) su actitud personal y comportamiento social , que es interna y horizontal, como integrante de un grupo de profesionales que presta un servicio dentro de un determinado contexto social u organizacional (disposición, compromiso, colaboración, respeto, entre otras) y finalmente
- c) una devolución proveniente de una encuesta anónima de satisfacción por parte de los usuarios del servicio, que es externa, o sea de la misma comunidad a la que se le está brindando atención.

2.1. Acerca del Instrumento de Evaluación del Desempeño (IED)

2.1. a) Antecedentes

Con la finalidad de objetivar una evaluación del desempeño basada en las capacidades observables, se elaboró el *Instrumento de Evaluación del Desempeño*, (IED) que siendo utilizado por evaluadores entrenados permitió medir el nivel de práctica alcanzado. El instrumento fue diseñado para medir aquellas capacidades y procedimientos necesarios para poder conducir de manera efectiva una mediación. El IED sirve para asignar un nivel de destreza en lo que respecta a actitudes y aptitudes del mediador, su habilidad para mantener el control del proceso, al despliegue de habilidades y al uso de técnicas específicas.

En este sentido, al considerar a la mediación como un proceso que, si bien es informal, posee una estructura dentro de la cual deben realizarse —o, si se quiere: no pueden obviarse— determinadas intervenciones que se sostienen por la comprensión y puesta en acción de herramientas conceptuales, procedimentales y comunicacionales.



FUNDACIÓN LIBRA

De hecho, según un modelo de mediación facilitativa, el poder del mediador descansa en su responsabilidad para manejar efectivamente el proceso, que permitirá a las partes encontrar una salida razonablemente satisfactoria al problema que ellas tienen. En consecuencia, el mediador debe entonces: a) conducir y controlar el proceso, b) desplegar habilidades y técnicas y c) hacer intervenciones acordes a la situación que tiene frente a sí. Estos comportamientos observables y evaluables son receptados en el mencionado instrumento técnico.

Concretamente, en el área de investigaciones aplicadas de la RAD, el recurso a instrumentos de medición de efectividad de los terceros neutrales no es algo reciente ni arbitrario, es más: el paradigma imperante de la excelencia viene proponiendo desde hace décadas diseños de modelos e instrumentos que sirvan para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje de adultos con la finalidad de formar profesionales reflexivos que potencien su capacidad de evolución permanentemente en el campo donde desarrollen su actividad.

Como consecuencia de ello, en el diseño y metodología de evaluación a que aludimos, se han respetado los ejes fundamentales de la pedagogía del adulto, en primer lugar el siguiente: tomar al momento de la evaluación sólo aquellos contenidos que fueron efectivamente transmitidos —en el caso concreto responden al Programa de Formación Básica de la Fundación Libra avalado por el Ministerio de Justicia de la Nación— y que se plasman sobre la estructura del Proceso de Mediación con sus diversas etapas de avance que van desde el inicio o apertura del procedimiento al cierre del mismo, sea éste con o sin acuerdo.

El segundo y tercer lugar son dedicados a la ineludible experiencia de vida de la persona adulta y a la concreta utilidad que ella demanda cuando aprende nuevos conocimientos para ser puestos en práctica.



FUNDACIÓN LIBRA*

Sobre estas tres líneas rectoras, a saber: la adquisición de nuevos conocimientos (teóricos y prácticos), la experiencia de vida propia del adulto más el pragmatismo en la apreciación de aquéllos es posible desarrollar un proceso continuo de aprendizaje.

2.2. Fundamentos institucionales

Es por ello, que la Fundación Libra conciente de su relevante papel dentro del movimiento del Manejo, Previsión, Resolución y Transformación del Conflicto ha decidido como política institucional llevar a cabo el Programa de Certificación Gradual que permite ir alcanzando mayores niveles de perfeccionamiento a medida que se vayan atravesando estadios formativos superiores. En este punto hemos seguido los etapas de desarrollo profesional que proponen Michael D. Lang y Alison Taylor - reconocidos pioneros en enseñanza y supervisión de mediadores y estos pueden ser descriptos como: Nivel (1) categoría *Practicante*, Nivel (2): categoría *Profesional* y Nivel (3): categoría *Master* que equivale a haber logrado la excelencia profesional en la intervención de terceros neutrales.

Desde esta óptica, entonces, y por este medio se anuncia que la Provincia de Río Negro reviste la particularidad de inaugurar el *Registro de Certificación de Calidad* según las Normas de Desempeño Profesional seguidas por Fundación Libra en la Argentina y el resto de América Latina. En tal sentido, los mediadores actualmente evaluados, y algunos más que otros, poseen y manejan conocimientos y técnicas propios del *Practicante* iniciado que invitan a su estímulo y desarrollo mediante la adopción de los principios del proceso interactivo y práctica reflexiva.

3. Parámetros generales para elaborar el Instrumento de Evaluación



FUNDACION LIBRA

Al momento de la evaluación, se ha tenido en cuenta que se trata de mediadores con cierto grado de experiencia, dado el tiempo transcurrido desde que se iniciaron como tales. Además, primó el hecho de que ellos cumplen funciones dentro de un Centro de Mediación ya sea anexo, conectado, vinculado o relacionado al Poder Judicial.

En líneas generales se ha tomado para pautar el grado de efectividad:

- *El manejo de la interacción, estrategias y conducción del proceso*
- *La efectividad para identificar y obtener la información pertinente al caso.*
- *La empatía, y la muestra del conocimiento y consideración de las necesidades de las partes.*
- *La solución de problemas y búsqueda de colaboración, generación de ideas y propuestas consistentes con los hechos del caso.*
- *La capacidad de expresión verbal, gestual y lenguaje corporal*

4. Seguimiento de la Metodología

Con el objetivo de conseguir mayores niveles de desarrollo profesional en la práctica de la mediación, se proponen las siguientes actividades:

4.1. Coloquio de Reflexión sobre la propia práctica

Esta actividad consta de tres instancias:

- **Pre-coloquio:** se entregará a cada mediador/a la video-grabación de la mediación/es que sirvió de base para la Evaluación de Desempeño junto con la Hoja de Resultados (HR). La tarea individual del mediador consistirá



FUNDACIÓN LIBRA

en analizar su propia práctica junto con una guía de observación y articularla con los ítems que surgen de la HR.

- **Coloquio:** Estará integrado por distintas actividades como por ejemplo las que se mencionan a continuación conducidas por una dupla docente.
 - a) **Revisión de la práctica:** los mediadores/as participarán de un trabajo grupal con metodología de taller en el que revisarán y fortalecerán los conceptos, técnicas e interacciones de la práctica de cada mediador.
 - b) **Monitoreo de pares:** se podrán conformar los mediadores en mini-grupos y en la medida que así lo deseen, podrán proyectar los aspectos de la/s video-grabaciones, compartir, trabajar y reflexionar en el mini-grupo.
 - c) **Auto-monitoreo:** los docentes conducirán el proceso de aprendizaje para que el mediador/a esté en condiciones de asentar el caso y sus intervenciones en el *Cuaderno de Casos Mediados* (individual). Esta especie de diario personal tiene por finalidad registrar los avances y disfunciones del mediador y proyectar estrategias a futuro, como así también servir de registro de investigación reflexiva para unir la teoría con la práctica. Servirá como insumo para los *Ateneos y Clínica de Casos*.
- **Post - Coloquio:** los mediadores presentarán un trabajo escrito que refleje el estudio de la teoría y práctica acerca de la temática más necesaria para mejorar su desarrollo profesional.

4.2. Cursos de capacitación continua:

Como una consecuencia de todo lo anterior, le considerará y dictará los cursos y capacitaciones pertinentes al nivel demostrado para reforzar las debilidades expuestas en la formación.