



FUNDACIÓN LIBRA

**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL MEDIADOR
OBSERVACIÓN DE LA PRÁCTICA EN MEDIACIONES REALES**

HOJA DE RESULTADOS

EVALUADO:

EVALUADOR:

EVALUADOR:

FECHA:

NIVELES POR PUNTAJE:

5 = Alcanzó el nivel superior de desempeño del rol. (90 a 100)

4 = Alcanzó el nivel para el desempeño “efectivo” del rol. (80 a 89)

3 = Alcanzó el nivel adecuado para desempeñar el rol. (60 a 79)

2 = Faltan elementos importantes para desempeñar el rol adecuadamente. (30 a 59)

1 = No alcanzó el nivel necesario para desempeñar el rol (0 a 29)



FUNDACIÓN LIBRA

I. CONDUCCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO.

Puntaje máximo: 50

Puntaje mínimo: 20

| | Posible | Recibido |
|---|----------------|-----------------|
| ➤ Organización e inicio de la mediación | 6 | _____ |
| ➤ Comprensión de las perspectivas de las partes | 6 | _____ |
| ➤ Clarificación de intereses y necesidades | 6 | _____ |
| ➤ Replanteo y generación de opciones | 6 | _____ |
| ➤ Agente de la Realidad | 4 | _____ |
| ➤ Finalización de la Mediación | 4 | _____ |
| ➤ Empatía | 6 | _____ |
| ➤ Negociación asistida de manera eficiente | 6 | _____ |
| ➤ Imparcialidad. Neutralidad | 6 | _____ |
| SUBTOTAL | 50 | _____ |

II. HABILIDADES Y TÉCNICAS.

Total posible: 40

Total requerido para aprobar: 15

| | Posible | Recibido |
|--|----------------|-----------------|
| ➤ Comunicación no verbal | 4 | _____ |
| ➤ Lenguaje no jurídico | 2 | _____ |
| ➤ Manejo comunicacional | 6 | _____ |
| ➤ Revalorización (empowerment) | 6 | _____ |
| ➤ Trabajo sobre la relación - Reconocimiento | 6 | _____ |
| ➤ Uso de Sesiones privadas | 6 | _____ |
| ➤ Hipótesis de trabajo – estrategias de intervención | 4 | _____ |
| ➤ Manejo de agenda | 6 | _____ |
| SUBTOTAL | 40 | _____ |



FUNDACIÓN LIBRA

III. OTRAS ACTITUDES Y APTITUDES DEL MEDIADOR:

Total posible: 10

Total requerido para aprobar: 5

| | Posible | Recibido |
|--|----------------|-----------------|
| ➤ Relación con los abogados | 2 | _____ |
| ➤ Manejo del grupo | 2 | _____ |
| ➤ Manejo de las emociones | 2 | _____ |
| ➤ Manejo del tiempo y de las oportunidades | 2 | _____ |
| ➤ Superación de impasses | 2 | _____ |
| SUBTOTAL: | 10 | _____ |

TOTAL DE PUNTAJE OBTENIDO (I, II y III): _____

NIVEL:

OBSERVACIONES:



FUNDACIÓN LIBRA

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MEDIADOR.

I: CONDUCCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Puntaje

ORGANIZACIÓN E INICIO DE LA MEDIACIÓN

(Discurso Inicial o de Apertura)

¿La ubicación de las partes y el manejo del espacio responden a los principios de optimización de la comunicación? ¿Cubre la suficiente información, concisa y claramente, de manera que establece las características básicas del procedimiento, así como las reglas de funcionamiento y comportamiento en la mediación? ¿Provee adecuadamente información acerca de los roles del mediador, las partes y sus abogados? ¿Da lugar a que las partes pregunten sobre el contenido o dudas sobre el Discurso de Apertura? ¿Las preguntas de las partes son contestadas clara y respetuosamente?

(6 puntos) _____

COMPRENSIÓN DE LAS PERSPECTIVAS DE LAS PARTES

Relatos de las partes y su retroalimentación

¿Cada parte ha tenido suficiente tiempo ininterrumpido para presentar su perspectiva de los temas? ¿El tiempo de cada parte es relativamente equivalente al de la otra parte? ¿Hace las preguntas aclaratorias necesarias y pregunta sobre los detalles importantes de los relatos? ¿Toma notas que posibilitan establecer y organizar los temas? ¿El parafraseo inicial del mediador refleja correcta y neutralmente los temas más importantes?

(6 puntos) _____

CLARIFICACIÓN DE INTERESES Y NECESIDADES

Análisis del Conflicto

¿Enmarca los temas de discusión que facilitan el entendimiento entre las partes? ¿El mediador formula preguntas abiertas que permiten detectar las necesidades e intereses subyacentes? ¿Explora y profundiza en las necesidades e intereses? ¿Desarrolla una clara Agenda que reconoce los temas, asuntos y cuestiones traídos por las partes? ¿Muestra variedad de recursos comunicacionales que permitan una clarificación adecuada de la situación? ¿Balancea la interacción de las partes de manera que todos participen?

(6 puntos) _____



FUNDACIÓN LIBRA

REPLANTEO Y GENERACIÓN DE OPCIONES

Reencuadre del conflicto/Torbellino de ideas

¿Se puede apreciar un reencuadre del conflicto o un replanteo de las posiciones originales?
¿Formula preguntas claves para el replanteo? ¿Se da alguna suerte de producción y manejo de opciones que posibiliten un cambio productivo? ¿Son las partes estimuladas a participar en la generación de opciones sin críticas ni exigencias metódicas?

(6 puntos) _____

AGENTE DE LA REALIDAD

Oportunidad de evaluación y testeo de expectativas y posibilidades

¿Se da la posibilidad de recurrir al empleo de la Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado?
¿El mediador incentiva a las partes a tomar responsabilidad individual para tratar el problema con realismo? ¿Usa técnicas de testeo de la realidad para evaluar las opciones generadas por las partes? ¿Las opciones son evaluadas neutralmente y enmarcadas para satisfacer los intereses específicos de ambas partes? ¿Recorre a la utilización de estándares objetivos? ¿El mediador insta a que las partes visualicen la mejor alternativa a un acuerdo negociado?

(4 puntos) _____

FINALIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

Lograr un acuerdo/Clausura

¿La mediación finalizó con algún acuerdo? ¿El mediador provee una conclusión definitiva a la sesión, la cuál contiene la información necesaria referida al cumplimiento y su seguimiento? ¿Las partes saben qué es lo esperado de ellas en relación con la otra parte y qué sucederá en el futuro? ¿Están claramente explicadas las características y procedimientos en los acuerdos de procedimiento o provisorios? ¿Se procuró algún tipo de seguimiento del problema? ¿Efectuó una síntesis clara del progreso y del acuerdo o de la falta del mismo? ¿Se positiva y agradece el esfuerzo realizado y tiempo dedicado en el cierre de la mediación sin acuerdo? ¿Se alienta a las partes y a los abogados a considerar eventuales encuentros en el futuro o en la posible re-apertura del proceso de mediación si las partes lo consideraran útil?

(4 puntos) _____



FUNDACIÓN LIBRA

EMPATÍA

Generación de confianza

¿Existe entre el mediador y las partes una relación cordial? ¿El mediador exhibe un comportamiento profesional, receptivo y cálido a la vez, proyectando un aire de confianza que contribuye a la reducción de la tensión y a una sensación de perspectiva alentadora de una salida de la situación que se plantea? ¿

(6 puntos) _____

NEGOCIACIÓN ASISTIDA DE MANERA EFICIENTE

Manejo claro y eficaz de los temas con cooperación y acento en el futuro

¿El mediador facilita una negociación productiva entre las partes de manera que los ofrecimientos sean entendidos y las posibilidades claramente explicadas? ¿Todos los temas relevantes han sido cubiertos y las partes han tenido igual oportunidad de participar? ¿La discusión está orientada al futuro?

(6 puntos) _____

IMPARCIALIDAD - NEUTRALIDAD

Comportamiento Ético

¿El mediador fue imparcial en el trato con las partes y abogados? ¿Fue neutral en su apreciación del enfoque del problema y del correspondiente acuerdo de solución tanto en la forma como en el contenido del mismo? ¿El mediador evitó dar consejos, opiniones o juicios que indicaran inclinación, prejuicio o parcialidad? ¿Mantuvo equidistancia en el trato de los temas? ¿Tomó partido por algún lado en cuanto a la definición del problema o en cuanto a la forma de abordarlo o resolverlo? ¿Se abstuvo de ofrecer consejos o dar opiniones legales?

(6 puntos) _____

TOTAL DE ESTA SECCION _____

II: HABILIDADES Y TÉCNICAS



FUNDACIÓN LIBRA

Puntaje

COMUNICACIÓN NO VERBAL y VERBAL

Sensibilidad y respeto

Preste atención a la apropiada comunicación no verbal (gestos, lenguaje corporal, voz/tono, contacto visual,) y al lenguaje claro y apropiado además de su sensibilidad a malos entendidos, a los pequeños incidentes que distorsionan la comunicación y a las formas de superarlos o eventualmente preverlos o anticiparlos para que no se repitan? ¿Muestra congruencia entre el lenguaje hablado y el gestual/corporal?

(4 puntos) _____

LENGUAJE NO JURÍDICO

Lenguaje Natural y neutral

¿Enmarca la situación y los temas que aparecen dentro de un lenguaje naturalmente comprensivo para las personas que intervienen, sin uso de terminología técnico-jurídica o psicológica? ¿Utiliza lenguaje neutral y positivo acerca de las cuestiones? ¿Pone a las posiciones de las partes en un contexto de “intereses”?

(4 puntos) _____

MANEJO COMUNICACIONAL

Preguntas y Escucha Activa

Utiliza mayormente preguntas abiertas al indagar por los intereses, preguntas circulares o reflexivas para movilizar a las partes, cerradas para confirmar datos? ¿Utiliza el parafraseo con regularidad a lo largo del proceso (más allá del inicial) para dar muestra de su atención y comprensión? ¿Hace resúmenes de lo procesado hasta el momento o una síntesis de lo actuado para organizar el proceso? ¿Realiza sumarios que aclaran y enmarcan diversas cuestiones que se presentan?

(6 puntos) _____

REVALORIZACIÓN (Empowerment)

Fortalecimiento de las partes / Balance de poder

¿Asumen las partes el hecho de tener que ser ellas mismas las que se den su solución? ¿Son conscientes de que el acuerdo es una posibilidad entre otras y que ellas finalmente decidirán si fura el caso? ¿Las partes aceptan la responsabilidad por la disputa y la resolución? ¿Se dan a las partes oportunidades para demostrar una activa participación responsable?

(6 puntos) _____

TRABAJO SOBRE LA RELACION - RECONOCIMIENTO



FUNDACIÓN LIBRA

Creación de clima colaborativo y mutualización del conflicto

¿Es capaz de mostrar comprensión de los intereses, preocupaciones y sentimientos de todas las partes, creando un clima en el que se puedan comprender los intereses, preocupaciones y sentimientos de todas y cada una de ellas? ¿Se aprovechan las oportunidades en donde la conexión, la unión, lo común, lo compartido entre las partes sea puesto manifiestamente y reconocido como tal? ¿Se lleva a las partes a momentos en que tales comportamientos puedan surgir y, en consecuencia, se otorguen legitimaciones recíprocas?

(4 puntos) _____

USO DE SESIONES PRIVADAS

Estancamiento/Aumentar información/Clima

¿Se dan las causas o la circunstancia (enojo, ocultamiento, silencio, entre otros) que justifique el llamado a sesiones privadas? ¿Se recuerda la confidencialidad ya señalada en el Discurso Inicial? ¿Hay simetría en su utilización? ¿Es aprovechada para realizar técnicas o poner en juego habilidades que salven la cara y al tiempo permitan visualizar un avance o un logro positivo? ¿La Sesión Privada con la parte siguiente es llevada a cabo atendiendo a su propia expectativa y particularidades o es una mera prolongación de la mantenida con la primera? ¿Hay un trabajo individual e integral o es utilizada como un medio cómodo de no juntar a las partes y sólo transmitir ofertas?

(6 puntos) _____

HIPÓTESIS DE TRABAJO – ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

Inteligencia emocional y movimientos que apuntalen la seguridad emocional

¿Hay evidencia de alguna estrategia para priorizar determinados aspectos o para superar situaciones difíciles? ¿Son los sentimientos considerados, al igual que los hechos?

(4 puntos) _____

MANEJO DE AGENDA – MIRADA AL FUTURO

Desarrollo de estrategias u otras Herramientas Procedimentales

Tal como es necesario, ¿el mediador ajusta el proceso y guía a las partes hacia una productiva interacción y resolución? ¿Hay evidencia de un planeamiento previo, de focalización en el comportamiento futuro y apropiado uso de reuniones para avanzar en el proceso?

(6 puntos) _____

TOTAL DE ESTA SECCIÓN _____

III: OTRAS ACTITUDES Y APTITUDES DEL MEDIADOR



FUNDACIÓN LIBRA

RELACIÓN CON LOS ABOGADOS

Derechos/ Intereses y necesidades

¿Verifica de algún modo si los abogados han informado a las partes acerca de sus derechos y las características de un juicio ulterior, sus debilidades y fortalezas? ¿Indaga sobre el trabajo previo del abogado en cuanto al esclarecimiento de las causas del conflicto? ¿Aprovecha la presencia de los abogados dándoles participación necesaria en la función de expertos asesores de sus clientes?

(2 puntos) _____

MANEJO DEL GRUPO

Dinámica del proceso

¿Coordina la interacción entre los abogados y sus clientes así como también el grupo en su totalidad? ¿Produce movimientos en el espacio y ubicación de las partes para provocar un cambio de dinámica? ¿Otorga la palabra en secuencias que puedan ser provechosas para el avance en la resolución del conflicto?

(2 puntos) _____

MANEJO DE LAS EMOCIONES

Control de la audiencia/ descarga emocional

¿Permite a las partes descargar sus emociones y manifestar sus sentimientos? ¿Permite la expresión de emociones si perder el control de la audiencia? ¿Muestra recursos para manejar el enojo, el reproche, el sarcasmo, la ironía, el desprecio, la desvalorización, entre otros? ¿Saca provecho de lo así manifestado para hacer avanzar el proceso productivamente?

(2 puntos) _____

MANEJO DEL TIEMPO Y DE LAS OPORTUNIDADES

Flujo del Proceso

¿Las intervenciones del mediador son apropiadas y a tiempo? ¿Se puede observar un pobre uso del recurso abusando del tiempo de las partes y abogados? ¿El tiempo es manejado efectivamente para que los intercambios sean claros y balanceados y se reconozca un movimiento de avance? ¿Hay un movimiento claro hacia la resolución?

(2 puntos) _____

SUPERACIÓN DE IMPASSES



FUNDACIÓN LIBRA

Estancamientos

¿El mediador utiliza herramientas para sacar a las partes de la parálisis del proceso?

¿Advierte a las partes que se encuentran en tal situación? ¿Alienta la producción de salidas?

¿Utiliza estrategias procedimentales?

(2 puntos) _____

TOTAL DE ESTA SECCIÓN _____

TOTAL DE PUNTAJE OBTENIDO:

NIVEL:

OBSERVACIONES: