

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MEDIACIÓN

SERVICIO DE MEDIACIÓN

COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE MÁLAGA



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MEDIACIÓN

Tal y como se explica en el preámbulo de la *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, el modelo de mediación se basa en la voluntariedad y libre decisión de las partes y en la intervención de un mediador, del que se pretende una intervención activa orientada a la solución de la controversia por las propias partes, basado en la flexibilidad y en el respeto a la autonomía de la voluntad de las partes, cuya voluntad, expresada en el acuerdo que la pone fin, podrá tener la consideración de título ejecutivo, si las partes lo desean, mediante su elevación a escritura pública.

No hay que perder, por tanto, el objetivo pretendido de éxito en la intervención. Por ello, una constatación durante el proceso debe ser la mejora de las relaciones entre las partes y la seguridad y confianza en que el procedimiento elegido supone una búsqueda de soluciones a los conflictos generados. Es fundamental la implicación del personal del servicio de mediación de las instituciones, así como de los propios mediadores designados. Para ello el Colegio Oficial de Arquitectos de Málaga, como institución de mediación registrada en el Ministerio de Justicia, dispone de unas instalaciones adecuadas que permiten el desarrollo de las mediaciones en un lugar idóneo, que contribuye a aliviar las tensiones que se pudieran haber creado al aparecer los conflictos.

¿Cómo transmitir confianza a las partes?

1. Preparando correctamente las salas y el equipamiento necesario de las mismas antes de recibir a las partes.
2. Siendo puntual a la cita
3. Realizando una presentación de la institución de mediación y del propio mediador o mediadores, con una breve descripción de la formación y de la experiencia acumulada.
4. Solicitando a cada una de las partes su presentación y solicitando cualquier aclaración sobre las relaciones cuando alguna de las partes esté formada por varias personas.
5. Tanto de forma previa a la reunión, como en todo el proceso, las partes deben tener la certeza de la institución de mediación y los mediadores no defienden intereses de ninguna de las partes, manteniendo la imparcialidad y el respeto por todas las opiniones y puntos de vista, que no juzgan, realizando una escucha activa para entender las circunstancias que rodean al conflicto surgido.
6. En los procesos de mediación en los intervengan más de un mediador, es imprescindible mostrar la buena sintonía entre ellos y con el personal de la institución de mediación, transmitiendo eficiencia en el trabajo en equipo dirigida conseguir los objetivos de solución de conflictos de la manera más beneficiosa para todas las partes.

En cualquier proceso, la figura del mediador debe disponer de la confianza de las partes, sobre todo en los casos en los que no ha sido designado de mutuo acuerdo entre ellas. Debe, por tanto, demostrar en todo el proceso la imparcialidad sin expresar opiniones sobre quién tiene razón en una disputa, generando un ambiente que deje de lado los conflictos y mostrando cercanía y accesibilidad para resolver cualquier cuestión. Por ello, es fundamental que los mediadores se pongan a disposición de las partes, dedicando el tiempo necesario al desarrollo de la mediación.

Durante el proceso, se deben permitir, desde el respeto a la otra parte y al turno de palabra, todas las intervenciones que se consideren oportunas. También se pueden proponer descansos, recesos o reuniones privadas si se consideran necesarias.

Los mediadores del COA de Málaga son arquitectas y arquitectos colegiados, con una formación específica en materia de edificación y urbanismo. Sin embargo, una herramienta complementaria a la formación específica es el dominio de la Inteligencia Emocional para tratar los conflictos de intereses de las partes. El manejo de la situación emocional para conseguir neutralizar los comportamientos negativos y reforzar la colaboración, implicación e interés de las partes con la consecución del objetivo de la mediación.

También la comunicación no verbal es importante en los procesos de mediación. La puesta en escena del proceso de mediación debe transmitir autoridad, seriedad y credibilidad, con una comunicación no verbal en consonancia con el rol que se desempeña.

Actitudes que deben estar presentes en este proceso

- 1.** Paciencia y capacidad de escucha. Con estas actitudes se favorece que afloren problemas ocultos y soterrados, de forma que su conocimiento y tratamiento pueda facilitar el proceso para facilitar un acuerdo de acuerdo con las necesidades de las de las partes. El objetivo no es mediar en un conflicto para buscar una solución en el menor tiempo posible, sino buscar la mejor solución acordada en un tiempo razonable. El conocimiento adecuado del conflicto requiere un tiempo mínimo. En cualquier caso, no debe confundirse paciencia con pasividad durante el proceso.
- 2.** Voluntad de servicio. Tanto los mediadores como la institución de mediación deben mostrar en todo momento su voluntad de servicio, evitando cualquier protagonismo en el proceso más allá del necesario para llevar a buen término las reuniones y los procesos.
- 3.** Imparcialidad. El acuerdo de las partes es un fin que deben alcanzar entre ellas. En la mediación se debe acercar las posturas sin imponer ninguno de los criterios de una parte sobre la otra. Al estudiar cualquier caso, es inevitable que los mediadores/as consideren que una de las partes tiene más razón que la otra, pero ello no puede suponer un prejuicio con el que acudir al proceso de mediación.
- 4.** Creatividad. En muchos casos será necesario buscar soluciones imaginativas o proponer alternativas no contempladas por las partes.

Actitudes que deben ser descartadas en los procedimientos

1. Generar desconfianza. La labor del mediador es la dirigir el proceso para llevarlo a buen término, con absoluta imparcialidad. Mostrar una mayor inclinación hacia una de las partes puede generar desconfianza a la otra.
2. Pérdida de autoridad. La imparcialidad no está reñida con la autoridad en la dirección del procedimiento. Esta autoridad debe ceñirse a evitar que los conflictos y desencuentros previos generen un ambiente conflictivo entre las partes.
3. Imposición de criterios propios. Se deben evitar las actitudes represivas, permitiendo la libertad de las partes para exponer sus argumentos y puntos de vista, incluso el desacuerdo con el órgano de mediación si su actuación no les parece adecuada.
4. Impaciencia por adoptar un acuerdo. Los mediadores, al aceptar su designación, deben tener claro que se sabe cuando se inicia el procedimiento, pero no se sabe cuándo acaba. Se deben facilitar las reuniones y el tiempo que sea necesario para lograr un fin que satisfaga a las partes.