

[www.uoc.edu/idp](http://www.uoc.edu/idp)

ARTÍCULO

# La formación del experto mediador y los estándares de calidad Particularidades que imprime el entorno electrónico

**Aura Esther Vilalta**

Profesora agregada de Derecho civil

UOC

Fecha de recepción: febrero de 2015

Fecha de aceptación: abril de 2015

Fecha de publicación: junio de 2015

**Resumen**

La formación del experto mediador es una cuestión central para garantizar la excelencia en una actividad profesional que supone el primer estadio de acceso a la justicia en las sociedades de hoy. La Unión Europea ha optado por dejar un amplio margen de maniobra a los Estados miembros en la concepción de los diversos requerimientos formativos y, en este contexto, España ha legislado recientemente para dotarse de un adecuado marco normativo, uniforme en materia de mediación civil, mercantil y concursal, que habilite a los expertos para ejercer su profesión en todo el territorio nacional, sin perjuicio de la normativa autonómica que pueda cohabitar por razón competencial. En cualquier caso cabe identificar algunas cuestiones que resultan claves para una adecuada formación de estos expertos en una realidad cada vez más compleja y diversa que requiere profesionales familiarizados con los muy diversos contextos socioeconómicos y culturales, conocedores del marco jurídico en el que se desenvuelven los conflictos, especializados en sus diversos ámbitos aplicativos y, en particular, solventes en el entorno electrónico, donde las habilidades en el lenguaje asíncrono deben ser tenidas en cuenta en la formación de los mediadores.

**Palabras clave**

mediación, mediador, ADR, ODR, sistema de justicia, formación, estándares de calidad, comunicación asíncrona, estrategias y habilidades del mediador, programas formativos

**Tema**

mediación

**Palabras clave**

fiscalidad, IVA, comercio electrónico, localización, servicios

**Tema**

fiscalidad

## *The training of experts in mediation and quality standards Peculiarities impressed by the electronic environment*

**Abstract**

*The training of experts in mediation is a key issue to secure excellence in a professional field that implies the first access to justice in today's societies. The European Union has opted to leave Member States to determine the training requirements and, in this context, Spain has recently legislated to provide mediators with a legal framework that is uniform and enables all mediators to practice in civil, commercial and bankruptcy issues, throughout the national territory regardless of the existing regional legislation at the place of practice. In any case some key issues for the training and expertise of these experts may be identified today in an increasingly complex and diverse society that requires to become familiar with a number of different economic and socio-cultural contexts, to be aware of the legal framework in which the conflict may be settled, and to feel comfortable into the electronic environment.*

**Keywords**

*mediation, mediator, ADR, ODR, justice, training, quality standards, asynchronous communication, strategies abilities*

**Topic**

mediation

---

## Introducción

Desde hace unos años estamos asistiendo a una profunda transformación de las relaciones entre los ciudadanos y el sistema de justicia. Es por ello por lo que la mediación va adquiriendo fuerza, hasta el punto de que se le dedica un día europeo cada año, a su reconocimiento y fomento, dado que es la modalidad por excelencia de autocomposición con la asistencia de un tercero.

En ella, la figura del experto mediador resulta clave, porque, a través del dialogo inclusivo que propicia, las partes logran explorar las diversas alternativas al conflicto y encontrar una solución a la medida de sus necesidades. Para ello al mediador se le viene exigiendo que posea, como resume atinadamente Oyhanartwe (1996), cualidades personales como una clara trayectoria ética, sensibilidad, facilidad de comunicación y credibilidad, contar con capacitación para

comprender y saber aplicar las etapas del proceso y estar dotado de habilidades consistentes en saber escuchar, crear armonía, evaluar intereses y necesidades, armar opciones, manejar ira, saber parafrasear, saber reenfocar, romper estancamiento, planificar estrategias, equilibrar el poder, redactar acuerdos y saber remitir a otros servicios cuando ello resulte necesario. La profesionalidad del experto es, en consecuencia, un objetivo prioritario en los próximos años para los Estados que se logra únicamente a través de una formación adecuada.

Universidades e instituciones están llevando a cabo en los últimos tiempos importantes esfuerzos para formar a estos profesionales y para preparar a todos los agentes que participan en el sistema de justicia porque, como sociedad, llevamos muchos años resolviendo nuestras diferencias bajo esquemas adversariales y solo con la implicación de todos ellos es posible este cambio de paradigma.

En el contexto internacional la Organización de las Naciones Unidas viene elaborando desde hace unos años leyes modelo y recomendaciones que favorezcan la implementación y el uso de la conciliación y de la mediación en la resolución de los conflictos, civiles, mercantiles, transnacionales<sup>1</sup>, en situaciones bélicas, en los problemas relacionados con la infancia, con la mujer y entre los colectivos más desfavorecidos. En ellos este organismo pone de manifiesto como un elemento fundamental para lograr un proceso eficaz la formación, la preparación del mediador, que combina los conocimientos y las capacidades individuales de este con un equipo bien cohesionado de especialistas y el apoyo financiero y administrativo necesario de la entidad mediadora. Asimismo, subraya la importancia de que estos profesionales sean conocedores y manejen el derecho y los marcos normativos en los que se desenvuelve el conflicto. La formación de los mediadores, a su vez, debe contar con apoyo profesional, y someterse a una planificación apropiada, un seguimiento y una evaluación periódicos, a fin de mejorar las posibilidades de éxito y minimizar los errores del mediador. En la actualidad se están elaborando unas directrices que aglutinen los estándares mínimos que deben respetar los proveedores

de servicios de mediación en línea en controversias civiles, mercantiles y de consumo<sup>2</sup>.

A su vez, muchas instituciones de mediación con proyección internacional han procedido a elaborar sus propios códigos de conducta. Son significativos los primeros esfuerzos del Institute for Dispute Resolution (CPR)<sup>3</sup>, de la American Bar Association (ABA), de la American Arbitration Association (AAA)<sup>4</sup>, del Chartered Institute for Arbitrators (CI Arb)<sup>5</sup> y de la Union of International Associations (UIA)<sup>6</sup> para la acreditación de los expertos e instituciones desde el año 2002. O las directrices y pautas éticas de la JAMS<sup>7</sup>. O el más reciente código de conducta profesional adoptado por el Instituto Internacional de Mediación (IMI), inspirado en los anteriores textos<sup>8</sup>.

También cabe recordar que la Unión Europea, tras varios años de pasos tímidos –Recomendaciones 98/257/CE<sup>9</sup> y 2001/310/CE<sup>10</sup>–, promulgó una importante directiva de mediación (Dir. 2008/52/CE)<sup>11</sup> en virtud de la cual se insta a que los Estados miembros fomenten la elaboración de códigos de conducta voluntarios –aunque desde el año 2004

1. Véase la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional con la Guía para su incorporación al derecho interno y utilización del año 2002 en la web oficial de la Organización de las Naciones Unidas, CNUDMI, en: <[http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/arbitration/ml-conc/03-90956\\_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/arbitration/ml-conc/03-90956_Ebook.pdf)> [Fecha de consulta: 04.05.2015]. Véanse asimismo las directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz, concebidas para reforzar la profesionalidad y la credibilidad de las actividades de mediación en todo el mundo. Este conciso documento de referencia recoge la vasta experiencia de los mediadores que llevan a cabo su labor en los ámbitos internacional, nacional y local, en: <<http://www.un.org/wcm/webdav/site/undpa/shared/undpa/pdf/UN%20Guidance%20for%20Effective%20Mediation%20Spanish.pdf>> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
2. Véanse trabajos del WG III de la CNUDMI relativos a la Resolución de Disputas, en: <[http://www.uncitral.org/uncitral/es/commission/working\\_groups/3Online\\_Dispute\\_Resolution.html](http://www.uncitral.org/uncitral/es/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html)> [fecha de consulta: 04.05.2015].
3. The Model Rule for the Lawyer as a Third Party Neutral of the CPR-Georgetown Commission on Ethics & Standards in ADR (2002), en: <<http://www.cpradr.org/Portals/0/Resources/ADR%20Tools/Clauses%20&%20Rules/CPR%20Model%20Rule%20for%20The%20Lawyer%20as%20Third-Party%20Neutral.pdf>> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
4. Model Standards of Conduct for Mediators (2005) adopted by AAA, ABA and ACR, en: <[https://adr.org/aaa/ShowPDF?doc=ADRSTG\\_010409](https://adr.org/aaa/ShowPDF?doc=ADRSTG_010409)> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
5. The Guidelines for the appointment of mediators, confidentiality and termination of the Chartered Institute of Arbitrators, en: <<https://www.ciarb.org/docs/default-source/practice-guidelines-protocols-and-rules/1-guidelines-on-confidentiality-in-mediation.pdf?sfvrsn=2>> [fecha de consulta 04.05.2015].
6. Code of Conduct for Mediators of the UIA Forum of Mediation Centres (2003), en: <<http://www.cedr.com/news/?item=UIA-Forum-of-Mediation-Centres>> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
7. JAMS Mediators Ethical Guidelines, en: <<http://www.jamsadr.com/mediators-ethics/>> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
8. Véase <<https://imimediation.org/imi-code-of-professional-conduct>> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
9. Véase la Recomendación 98/257/de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, en: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:31998H0257>> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
10. Véase la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, en: <[http://www.davara.com/documentos/relacionados/adr/Rec\\_19042001.pdf](http://www.davara.com/documentos/relacionados/adr/Rec_19042001.pdf)>
11. Véase la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, en: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:136:0003:0008:Es:PDF>> [Fecha de consulta: 04.05.2015].

la propia UE cuenta ya con su propio código de conducta de los mediadores<sup>12</sup>-, la adhesión de los mediadores y las organizaciones que presten servicios de mediación a dichos códigos, y el fomento de la formación inicial y continua de mediadores para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente en relación con las partes. Y tras este instrumento, dos importantes textos normativos adicionales: una directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Directiva sobre RAL en materia de consumo),<sup>13</sup> y un reglamento sobre resolución de litigios en línea (Reglamento de RLL en materia de consumo),<sup>14</sup> que sientan las bases o principios aplicables a las modalidades extrajudiciales dirigidas al consumo. Sin olvidar, por supuesto, que en los países europeos, el Consejo de Europa ya elaboró una recomendación<sup>15</sup> dirigida a la mediación de familia en la que se relacionan algunos importantes principios de carácter aplicativo y organizativo que deben respetarse en los procesos de mediación.

En la actualidad todos los países miembros de la Unión Europea, dentro de ese amplio margen que atribuye la Directiva 52/208/CE a los Estados para definir los procedimientos de formación, los criterios de homologación, los contenidos que se han de impartir, el número de horas de los cursos, el sistema evaluativo, la proporción de práctica y tantos otros aspectos, se han ido dotando de un marco normativo interno que regule la actividad de estos profesionales.

En todas estas iniciativas se detecta una preocupación por asegurar determinados aspectos:

- a. Que los expertos cuenten con los conocimientos teórico-prácticos suficientes para llevar a cabo la actividad mediadora, a través del establecimiento de determinados criterios objetivos para su acreditación. La forma-

ción se reconoce como esencial y se procura compartir las mejores prácticas en la comunidad internacional.

- b. Que estos profesionales tengan disponibilidad suficiente y lleven a cabo su actividad con honorabilidad, buen hacer, idoneidad y de buena fe.
- c. Y que, en el ejercicio de su profesión, respeten en todo momento los códigos de conducta o códigos éticos y deontológicos, así como los principios que deben regir todo proceso mediador.

## La formación del mediador en nuestro país

En definitiva, hablamos de profesionalidad y formación de los expertos. Y ¿de qué modo se ha articulado esta formación en nuestro país? Como sabemos, la Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles<sup>16</sup>, que incorpora al Derecho español la Directiva de mediación, ha sido desarrollada recientemente mediante reglamento<sup>17</sup> que dota al sistema de algunas reglas para la ordenación del sector y para la formación de los expertos. Dicha ley y reglamento fijan el estatuto mínimo del mediador, es decir, cuál es su cometido mínimo y los principios que debe respetar en todo proceso y que debe contemplar cualquier programa formativo.

Según la normativa española, el mediador deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior. Debe contar además con formación específica para ejercer la mediación.

Y por lo que hace a esta formación específica, esta se debe adquirir mediante la realización de cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas. Estos

12. Véase el European Code of Conduct for Mediators of the European Commission (2004), en: <[http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_en.htm](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.htm)> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
13. Véase <<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2013-0066+0+DOC+XML+V0//ES>> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
14. Véase <<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2013-0065+0+DOC+XML+V0//ES>> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
15. Recomendación n. (98)1 del Comité de Ministros de los Estados miembros sobre la mediación familiar. Aprobada por el Consejo de ministros de 21 de enero de 1998, en: <<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-40822/recomendacioneuropea.pdf>> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
16. Véase la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en: <[http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-9112](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-9112)> [Fecha de consulta: 04.05.2015].
17. Véase el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/27/pdfs/BOE-A-2013-13647.pdf>> [Fecha de consulta: 04.05.2015].

cursos deben atribuir dominio de las técnicas de mediación y del procedimiento de acuerdo con los principios que establece la ley. Asimismo deben proporcionar a los mediadores conocimientos (teoría) y habilidades (práctica) en su área de especialización que comprenda, como mínimo, el marco jurídico y del proceso, los aspectos psicológicos, la ética de la mediación, las técnicas de comunicación, negociación y resolución, y conocimiento acerca del régimen jurídico de la responsabilidad de expertos e instituciones.

La formación especializada de los profesionales es crucial para garantizar la calidad y la preservación de los principios de la mediación en todo proceso. En concreto:

- Su carácter voluntario y dispositivo.
- Su flexibilidad, clave de su atractivo y de su ventaja competitiva frente a las modalidades adversariales.
- La posibilidad de que las partes puedan elegir al mediador de su confianza.
- Que la mediación se desarrolle, en todo caso, fuera de la oficina judicial cuando sea intrajudicial y con absoluta confidencialidad si es su deseo.
- Que se preserve la igualdad de oportunidades de las partes, el equilibrio y la imparcialidad de los mediadores.
- Que se preserve la independencia de mediadores e instituciones de mediación.
- Que la actividad sea «neutral», es decir, despojada de todo juicio valorativo.

Esta formación debe desarrollarse tanto en un plano teórico como práctico, correspondiendo a este último, al menos, un 35 por ciento de la duración mínima prevista para la formación del mediador, entre ejercicios prácticos, simulación de casos y, de manera preferente, la participación asistida en mediaciones reales.

La duración mínima exigible en estos cursos de especialización es, como se sabe, de 100 horas y habilitarán a sus

titulares para el ejercicio de la mediación en cualquier parte del territorio nacional. Este cuadro normativo organiza y viene a solucionar los problemas de uniformidad en este sector de la actividad provocados por la carencia de una normativa estatal, la proliferación de muy diversas leyes autonómicas y las limitaciones geográficas que todo ello comportaba para el ejercicio profesional a estos profesionales.

No obstante, algunas Comunidades Autónomas mantienen requisitos temporales más dilatados para acceder a sus respectivos registros autonómicos introducidos en su día siguiendo el criterio fijado por el Foro Europeo de Estándares de Formación en Mediación Familiar, una organización formada por asociaciones de ocho países europeos, incluida España, y que aconsejaba cursos de formación teórico-práctica de 180 horas. Así, en Cataluña<sup>18</sup>, como botón de muestra, el experto debe acreditar haber superado una parte general de 110 horas, que se completan con formación en una parte específica dedicada a la mediación en el ámbito del derecho privado y a la que se le dedican 60 horas adicionales, 30 de las cuales deben ser prácticas integradas. El tiempo de formación puede incorporar lectura de bibliografía específica, comunicación y labor formativa telemática, autoevaluación y actividades relacionadas con el aprendizaje de la materia objeto del curso, según determine cada institución formativa. Las horas de prácticas incluirán ejercicios prácticos, visualización de mediaciones, juegos de rol, simulación de casos, y, si es posible, la realización de prácticas externas en instituciones o servicios de mediación y la asistencia presencial al menos a una mediación en el ámbito elegido. Otras Comunidades Autónomas exigen una formación mínima de 200 horas –Canarias– o 300 horas –entre otras, Andalucía o Castilla y León.<sup>19</sup>–

Podrá discutirse si el tiempo exigido finalmente por la normativa estatal es suficiente o no para garantizar una adecuada formación de los expertos mediadores. En derecho comparado se observa una tendencia al establecimiento

18. Véase la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado, en: <[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-13567](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-13567)> [Fecha de consulta: 04.05.2015], y su reglamento, aprobado por Decreto 135/2012, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado, en: <[http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/CCAA/ca-d135-2012.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ca-d135-2012.html)> [Fecha de consulta: 04.05.2015].

19. Véase el Decreto 50/2007, de 17 mayo 2007. Aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2006, de 6-4-2006 (LCyL 2006\228), de Mediación Familiar de Castilla y León. BO Castilla y León, 23 mayo de 2007, núm. 99/2007, pág. 10897, en: <[http://www.jcyl.es/web/jcyl/binarios/755/721/37633481\\_25\\_DOCSLEG\\_LCyL\\_2007\\_285.dat.pdf?blobheader=application%2Fpdf%3Bcharset%3DU TF-8&blobheadername1=Cache-Control&blobheadername2=Expires&blobheadername3=Site&blobheadervalue1=no-store%2Cno-cache%2Cmust-revalidate&blobheadervalue2=0&blobheadervalue3=JCYL\\_delaPresidencia&blobnocache=true](http://www.jcyl.es/web/jcyl/binarios/755/721/37633481_25_DOCSLEG_LCyL_2007_285.dat.pdf?blobheader=application%2Fpdf%3Bcharset%3DU TF-8&blobheadername1=Cache-Control&blobheadername2=Expires&blobheadername3=Site&blobheadervalue1=no-store%2Cno-cache%2Cmust-revalidate&blobheadervalue2=0&blobheadervalue3=JCYL_delaPresidencia&blobnocache=true)> [Fecha de consulta: 04.05.2015].

de cursos de una duración media de 40 horas que pueden ser impartidas en cursos intensivos de una semana -v. gr. en el Reino Unido (CEDR), en EE. UU. (Escuela de Harvard, CPR), en Australia (ACDC), en Singapur (Lawsociety)-. La apuesta estatal se sitúa entre esta media comparada y las horas exigidas por algunas de nuestras Comunidades Autónomas para la mediación familiar. En cualquier caso la experiencia nos irá aportando datos que nos permitan vislumbrar hacia donde debe dirigirse este umbral temporal. Lo que resulta indudable es que una formación de calidad requerirá indefectiblemente que los programas formen y capaciten a profesionales, lo que será garantizar el éxito de esta apuesta nacional, europea e internacional por consolidar la mediación como modalidad de resolución por excelencia en este primer peldaño de acceso al sistema de justicia. Y para ello, las distintas iniciativas formativas deberán procurar un adecuado nivel de formación y competencia de los futuros profesionales en un mercado cada vez más complejo y globalizado.

## Habilidades y destrezas requeridas a un mediador

El mediador necesita contar con habilidades y destrezas acordes a la realidad de los tiempos. Ello implica, entre otras cuestiones, poseer cualidades relacionales que le permitan generar empatías, así como ciertas habilidades comunicativas que procuren un ambiente de distensión, diálogo, participación y compromiso a las partes enfrentadas.

Se traduce, asimismo, en la necesidad de adquirir competencia en la comprensión de las culturas y del contexto social en el que se manifiestan los distintos conflictos, de modo que la persona mediadora sea capaz de visionar el problema desde las diversas perspectivas que ofrece la realidad y situarlo en el contexto adecuado, pueda valorar la conveniencia o no de iniciar un proceso de mediación y tenga habilidad suficiente para situarse en el terreno de los hechos e iniciar un acercamiento positivo de las partes que se hallan en conflicto. Para ello resulta conveniente que gocen de cierta formación multidisciplinaria.

Este experto ha de poseer por otro lado una sólida formación jurídica y cabal conocimiento no solo de las repercusiones psicosociales sino también de las consecuencias jurídicas de los eventuales acuerdos que puedan alcanzar las partes en ciertos ámbitos de la vida, vayan o no las partes acompañadas de sus correspondientes letrados, porque los acuerdos alcanzados no pueden ser contrarios a derecho. Debe tenerse en cuenta que la ley española, a diferencia de otros países europeos como Grecia, no obliga a que en las mediaciones se hallen presentes los letrados de las partes. Y si bien el cometido del mediador no será nunca de naturaleza evaluativa ni de asesoramiento legal, está habilitado para participar activamente en el proceso y para efectuar propuestas no formales de solución que, en ningún caso, deben resultar irrespetuosas con la legalidad vigente. En su papel de facilitador, debe estar en condiciones de informar a las partes acerca de las consecuencias jurídicas de determinados acuerdos, de evitar que los pactos puedan recaer sobre cuestiones no susceptibles de ser sometidas a mediación y de formular alternativas viables dentro del marco legal aplicable, sin que ello implique en caso alguno labor de asesoramiento o muestra de inclinación por una determinada opción.

Asimismo, qué duda cabe, el mediador debe saber cuándo el conflicto requiere la concurrencia y participación de otros perfiles profesionales, y ha de lograr que ese trabajo interdisciplinario sea posible.

Finalmente, aunque no por ello menos importante, el mediador hoy ha de contar con un dominio adecuado de las tecnologías de la información y de la comunicación (las TIC), cuestión a la que nos referiremos seguidamente.

## Particularidades que imprime el entorno electrónico

La actualidad de los tiempos exige que el mediador esté mínimamente familiarizado con el entorno electrónico<sup>20</sup>. Como sabemos, cada vez con mayor frecuencia los expertos se valen, en un momento u otro del proceso, de mecanismos

18. No en vano la ley española de mediación prevé los procedimientos electrónicos y el reglamento introduce un procedimiento de mediación simplificado por medios electrónicos. En Cataluña, además, recientemente, el Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo, introduce la mediación en línea junto con la presencial, como opcional para el experto mediador en general, y de aplicación preferente cuando el conflicto no supere los trescientos euros, a menos que alguna de las partes no tenga acceso a alguno de estos medios o se oponga expresamente a su utilización.

electrónicos para llevar a cabo su actividad, bien sea como medio auxiliar de comunicación con las partes, bien en el propio desarrollo de las sesiones de mediación cuando las partes no pueden coincidir en tiempo y lugar. Y sucede que la actividad de los expertos se ve afectada significativamente cuando se desarrolla en un entorno virtual.

En este entorno, el experto debe incorporar a sus habilidades un buen dominio de la comunicación asíncrona, que es esencialmente escrita. En efecto, aun cuando la tecnología permite la comunicación en tiempo real o síncrona -piénsese en las videoconferencias-, lo cierto es que en la mayoría de las ocasiones esta se efectúa mediante mecanismos asíncronos (como los wikis o los mismos correos electrónicos). Por ello los mediadores deben adquirir un buen dominio del lenguaje, de los registros lingüísticos y de la comunicación escrita. De ahí que propongamos en la actualidad una visión bipartita o binomio en la formación de los expertos, en función del medio en el cual se desenvuelven las mediaciones y que atienda a ambas realidades. En particular, se propone:

1. Redoblar los esfuerzos por mantener un tono ligeramente formal en las comunicaciones -un exceso de informalidad puede dar lugar a interpretaciones desviadas- y equilibrado, de modo que se genere la percepción de que el experto no toma partido y rinde a las partes las mismas oportunidades de ser escuchadas.
2. Vinculado con lo anterior, el experto debe mantener un número de comunicaciones equilibrado con las partes, velará por que no haya una comunicación mayor con una parte, circunstancia que podría ser interpretada por la otra parte como una manifestación de inclinación en su favor. Para contrarrestar este efecto, el experto podrá mantener una comunicación continuada con la otra parte para darle a conocer las razones y que esta no se sienta al margen del proceso.
3. Asimismo conviene tener en cuenta que el entorno electrónico genera la errónea impresión de que la comunicación es instantánea y ello, a su vez, la expectativa de recibir con la misma rapidez una respuesta o *feedback*. El silencio en el entorno en línea se interpreta habitualmente de modo muy negativo. El experto, en consecuencia, debe velar por que la comunicación sea fluida -que no atropellada- y continuada, evitando demoras innecesarias que generan ansiedad entre las partes en disputa.
4. Las comunicaciones en el entorno virtual deben procurar ser, en la medida de lo posible, breves, concisas y muy claras. El lenguaje ambiguo o poco claro puede ser fuente de mayores desencuentros porque el lenguaje no verbal no acompaña siempre para desvanecer dudas acerca de las intenciones del interlocutor.
5. La actividad del experto relativa a la escucha activa debe ser particularmente incisiva con objeto de transmitir a las partes que, efectivamente, se es consciente y se conocen las emociones y sentimientos que ha generado una determinada situación descrita. Pero también para garantizarse una adecuada comprensión de lo transmitido. Ello se puede lograr transcribiendo o parafraseando por escrito lo comunicado por una de las partes en un lenguaje conciliador y que contribuya a generar una narrativa constructiva.
6. Asimismo en los entornos en línea es fácil que las partes pierdan el interés por seguir un hilo de conversación y dejen de participar, algo que el experto debe conocer y procurar evitar recordando constantemente, por ejemplo, en qué momento del proceso se hallan, cuales son los logros alcanzados hasta el momento, por nimios que resulten, y los que tienen por delante, procurando transmitir optimismo y resolución.
7. El dominio y habilidad del experto de las distintas herramientas electrónicas permite el desarrollo ágil de los *caucus* entre el experto y cada uno de los litigantes por separado. Del dominio de estos instrumentos podrá depender, en gran medida, el éxito o fracaso de los procesos, de ahí la importancia de su aprendizaje.
8. Otro aspecto central en el entorno electrónico es la transparencia y su percepción, esencial para generar confianza entre las partes. Habida cuenta de que estas no tienen oportunidad de conocer personalmente al experto, resulta del todo esencial emitir la máxima información acerca de su persona, su formación y su experiencia, así como información acerca de la propia institución que administra el proceso. Resulta asimismo prioritario hacer saber a las partes si existen o pueden existir conflictos de interés, así como información acerca de la financiación del sistema, del experto, tasas que graven el procedimiento y, en su caso y de ser posible, estadísticas fiables sobre los procesos resueltos y su índice de éxito.
9. Por otro lado el experto debe contribuir a facilitar los medios necesarios que permitan superar las dificultades tecnológicas de las partes. Administrará el procedimiento de modo que el uso de diferentes tecnologías no sea un obstáculo para el desarrollo de la mediación, porque no todo el mundo tiene el mismo nivel de acceso a la tecnología (el experto debe velar por que las partes gocen de las mismas oportunidades de acceso para su participación y, en su caso, contribuir a facilitar los medios necesarios que permitan superar las eventuales diferencias). Del mismo modo el mediador procurará un proceso intuitivo y sencillo para

las partes, aunque este aspecto concreto dependerá en gran medida también del proveedor de los servicios y de la institución o entidad que administra el procedimiento de mediación.

10. Un buen dominio de la gestión de la información en línea es otro aspecto que distingue a los expertos en línea respecto de una mediación tradicional. Mediador y partes tienen acceso a cuantiosa información de manera inmediata y es cometido del experto administrarla de manera ecuánime, equilibrada, sin que esta tarea pueda implicar en modo alguno asesorar a las partes o evaluar el conflicto. La incorporación al proceso de tanta y tan variada información y su puesta a disposición de las partes, son elementos que les permitirá verificar y valorar por ellas mismas sus posibilidades y su mejor alternativa a una solución negociada (BATNA).
11. Asimismo, resulta conveniente conocer algunas claves de la buena comunicación en línea. Los gráficos y los signos iconográficos son herramientas que se incorporan frecuentemente y que pueden resultar muy oportunas si se saben utilizar adecuadamente. Así, como botón de muestra, el uso de emoticonos y de diferentes fuentes tipográficas, colores y tamaños pueden contribuir, en un momento dado, a proporcionar un sentido emocional al texto o al mensaje. Por el contrario, el uso de las mayúsculas se asocia a actitudes de imposición, advertencia, peligro u otras connotaciones negativas que conviene ser evitadas.
12. Para ir concluyendo, en las comunicaciones en línea el área de trabajo y del hogar pueden confundirse, de modo que otro aspecto que se debe tener en cuenta es el mantenimiento de una neta separación entre ambos entornos y que el mediador auxilie a las partes para que ello sea posible.

## Indicaciones conclusivas

Los criterios objetivos que permitirían identificar los estándares de calidad exigibles en toda formación de los expertos mediadores no son uniformes en los textos normativos existentes, si bien se constata un común denominador en todas las iniciativas legislativas emprendidas tanto en el ámbito interno como internacional: la necesidad de asegurarse que los expertos actúan con profesionalidad y con pleno respeto de los principios de la mediación. Más allá del número de horas lectivas que pueda contener un programa formativo, es claro que una formación de calidad debe dotar a estos profesionales de habilidades y destrezas acordes a la realidad y necesidad de los tiempos, lo que comporta hoy, entre otros aspectos, familiarizarse con el entorno electrónico y la comunicación asíncrona, que es en buena medida escrita. Es por ello por lo que deben redoblar los esfuerzos para que la formación del profesional atienda al binomio descrito y el profesional adquiera las habilidades y destrezas que han sido descritas en este trabajo bajo doce postulados, que en apretada síntesis comportan un buen dominio del lenguaje, de los registros lingüísticos, de la comunicación escrita ligeramente formal, con un adecuado *feedback* de comunicaciones breves y claras, evitando toda ambigüedad, practicando una escucha activa efectiva, con claro dominio de las herramientas electrónicas para mantener *caucus* y reuniones conjuntas, manteniendo un buen nivel de información para intensificar la transparencia respecto a las personas, el sistema, la institución y el procedimiento, llevando a cabo una adecuada gestión de la información y auxiliando a las partes para asegurar una situación de efectiva igualdad tecnológica.

## Referencias bibliográficas

- BELLOSO MARTÍN, N. (2009). «La formación en mediación: algunas perplejidades de los formadores en mediación y diversas inquietudes de los alumnos que se forman en mediación». *Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP. Periódico da Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ*. Vol. 4, año 3, págs. 62-79. ISSN 1982-7636.
- BELLOSO MARTÍN, N. (2006). «El ser y la formación del mediador familiar: deberes del mediador y régimen sancionador». En: N. BELLOSO MARTÍN (coord.). *Estudios sobre mediación: la Ley de Mediación Familiar de Castilla y León*. Valladolid: Indipress / Junta de Castilla y León. Págs. 237-270.
- OYHANARTWE, M. (1996). «Los nuevos paradigmas y la mediación». En: J. GOTTHEIL J., A. SCHIFFRIN. *Mediación: una transformación en la cultura*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- SUARES, M. (1999). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Editorial Paidós.



### Cita recomendada

VILALTA, Aura Esther (2015). «La formación del experto mediador y los estándares de calidad. Particularidades que imprime el entorno electrónico». *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 20, págs. 75-83. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa].

<<http://journals.uoc.edu/index.php/idp/article/view/n20-vilalta/n20-vilalta-pdf-es>>

<<http://dx.doi.org/10.7238/idp.v0i20.2512>>



Los textos publicados en esta revista están -si no se indica lo contrario- bajo una licencia Reconocimiento-Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos y comunicarlos públicamente siempre que cite a su autor y la revista y la institución que los publica (IDP. Revista de Internet, Derecho y Política; UOC); no haga con ellos obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/es/deed.es>.

### Sobre la autora

Aura Esther Vilalta

[avilalta@uoc.edu](mailto:avilalta@uoc.edu)

Profesora agregada de Derecho civil

UOC

<http://www.uoc.edu/webs/avilalta/ES/curriculum/index.html>

Estudios de Derecho y Ciencia Política (UOC)

Av. Carl Fiedrich Gauss, 5

08860 Castelldefels