

# Mediación en la Práctica

## Formación de Habilidades Fundamentales

---

**Dirigido por el Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR)**

Gracias al acuerdo alcanzado por Fide y CEDR se celebra este programa

**Octubre 2020**



## Contents

Presentación:.....	2
Objetivos: .....	2
Contenido: .....	2
MÓDULO 1: Formación de Habilidades para la Mediación Empresarial .....	2
MÓDULO 2: Acreditación de CEDR .....	3
Fechas y lugar de realización:.....	3
Idioma del curso:.....	3
Inscripciones:.....	3
CV trainers.....	4
James South .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Susanne Schuler.....	4
Ana Virginia Bauder.....	5
Hugues de Roquette-Buisson .....	6
Sobre CEDR.....	6
Sobre Fide.....	7

## Presentación:

Este curso de 6 días se centra en lo que mejor sabe hacer CEDR: instructores altamente capacitados que también son mediadores experimentados, ayudando a los participantes del curso a aprender y aplicar el proceso y las habilidades de la mediación. Los 6 días del curso de CEDR implican ejercicios prácticos y dramatizaciones de roles en simulaciones de casos prácticos, donde todos los participantes tendrán la oportunidad de ser el mediador y recibir entrenamiento o 'coaching' y feedback estructurado de los mediadores experimentados.

## Objetivos:

Al ofrecer a los participantes una perspectiva amplia sobre la gestión de conflictos, el programa se centra específicamente en el proceso de mediación y las habilidades requeridas. Incluye:

- una revisión de los métodos de resolución de disputas
- una comparación de la negociación, el arbitraje y la mediación
- instrucción y práctica en habilidades de mediación incluyendo la estructura y fases de mediación y las habilidades de comunicación necesarias
- evaluación de las habilidades de mediación de los participantes

## Contenido:

### MÓDULO 1: Formación de Habilidades para la Mediación Empresarial

#### Primer día

- Se centra en la aplicación práctica de los procesos y habilidades claves de un mediador en la apertura y fases de exploración de la mediación.
- Las sesiones incluyen las fases de la mediación, la preparación, la apertura de mediador, qué y cómo explorar, habilidades de escucha activa y fomento de la confianza y la relación o rapport.

#### Segundo día

- Los participantes continúan su práctica del proceso y de las habilidades clave de un mediador eficaz enfocándose en las fases iniciales de negociación en la mediación.
- Las sesiones incluyen: la comunicación no verbal, trabajando con las emociones, la gestión de ofertas, las habilidades de negociación para los mediadores y manejo de estatus y desequilibrio de poder en la mediación.

#### Tercer día

- La etapa final de la negociación y la fase de conclusión se examinará en detalle y todos los participantes tendrán otra oportunidad para mediar en la tarde con más coaching y feedback estructurado de los mediadores experimentados.
- Las sesiones incluyen lidiar con bloqueo, desafiar a las partes, prueba de la realidad y la ética de los mediadores.

## MÓDULO 2: Acreditación de CEDR

### Cuarto día: Día de Práctica

- Este día se centra en un mismo caso durante todo el día. Todos van a tener la oportunidad de mediar en una ocasión, y también de hacer el rol de parte y de abogado.
- Un coach está presente en cada juego de roles a lo largo del día para dar a cada participante un coaching extenso durante el juego de roles, seguido de un feedback personal con el fin de centrarse en las fortalezas y áreas para el desarrollo a fin de prepararlos para los días de evaluación.

### Quinto y sexto: Evaluación para la Acreditación CEDR

- Evaluado por los formadores de CEDR, los participantes exitosos reciben la insignia de calidad internacionalmente reconocida como: Mediador Acreditado por CEDR.
- Durante el día 2, cada participante es evaluado en las fases iniciales de la mediación.

Durante el día 3, cada participante es evaluado en las partes medias y finales de la mediación.

#### **Fechas y lugar de realización:**

El programa se celebrará durante 6 jornadas, en Octubre 2020.

**Idioma del curso:** El curso se impartirá en principio en inglés, aunque los CEDR trainers hablan español y se adaptarán al idioma si fuera preciso para la dinámica de las sesiones.

**El precio del curso** es de 4.500€, incluyendo almuerzo y cafés.

Los miembros del Consejo Académico y miembros del Consejo Asesor Empresarial de Fide, contarán con un 5% de descuento.

**Inscripciones:** Si estás interesado en esta actividad, puedes contactar con: Carmen Hermida Díaz. Directora General de FIDE ([carmen.hermida@fidefundacion.es](mailto:carmen.hermida@fidefundacion.es))  
T: +34 91 435 92 39.

## CV trainers

### Susanne Schuler



Susanne se unió a CEDR como Directora Adjunto de Formación en 2013. Entre sus funciones se encuentra la aportación de estrategias, dirección y formación de equipos a través de todas las categorías de consultoría de CEDR, enfocándose principalmente en los programas de consultoría de conflictos. Susanne tiene experiencia como procuradora intercultural, mediadora de conflictos y entrenadora.

Su formación legal, experiencia empresarial y diversos trabajos combinan de manera efectiva para sus funciones como mediadora y consultora.

Habla 5 idiomas fluidamente y ha trabajado en más de 20 países.

Susanne trabaja con empresas internacionales como Teco, KPMG, SAP, BASF, Unilever, Roche, Novartis, Syngenta, IKEA, P&G, Laufen (Roca), e instituciones como la ONU y el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo al igual que grandes organizaciones del Reino Unido como la BBC y Lloyds Bank.

Susanne ha formado a más de 1.000 delegados provenientes de más de 30 países en técnicas de negociación, mediación, gestión de conflictos, diversidad e inclusión. También tiene un programa de gestión de conflictos en la mesa de dirección con cobertura internacional. Abogada y mediadora acreditada (Alemania y Reino Unido) que ha llevado más de 100 casos de mediación a un final constructivo.

Ha escrito artículos sobre resolución de conflictos efectiva y negociación en francés, alemán e inglés. Sus últimas publicaciones son el primer capítulo de "How to master negotiation" (Bloomsbury) y su libro "Intercultural Mediation at Work" (Bookbook).

Nació en Namibia y ha vivido, estudiado y trabajado en Alemania, Suiza, España, Francia, Bélgica, las Américas y Reino Unido.

## Ana Virginia Bauder



Ana Virginia es una abogada, entrenadora, mediadora acreditada de la CEDR, conciliadora y adjudicadora que opera en las áreas comercial y de disputas entre consumidores como miembro del equipo inhouse de profesionales neutrales del CEDR.

Ha ofrecido varios cursos de formación a organizaciones e individuos para que éstos se conviertan en entrenadores o mediadores internacionales en una gran variedad de entornos culturales y profesionales. Como Asesora Principal de Resolución de Disputas,

Ana es responsable de expandir el perfil global de CEDR, representar a la organización en eventos e implementar ciertos elementos del plan estratégico de marketing y negocios.

Trabaja juntamente con clientes, principalmente en el área legal, para contribuir al desarrollo de relaciones con los principales grupos de interés de la empresa. Se unió a CEDR en 2008 como Asesora Comercial, asesorando a los usuarios en todo el rango de procesos de ADR que ofrece CEDR, y era responsable de gestionar el equipo de resolución de disputas de CEDR y el Panel de Neutrales.

Ana Virginia es abogada reconocida en Venezuela y España. Se graduó con méritos en LSE con un Master de ADR. Ha trabajado en despachos nacionales e internacionales, agencias inmobiliarias, y en asociaciones educativas líderes en Venezuela. Obtuvo una valiosa experiencia laboral trabajando para la Cámara de Comercio Internacional en el Servicio de Resolución de Disputas de París, donde ayudó en la creación de la Competición Internacional de Mediación Comercial en 2007, y ha participado como juez y mediadora voluntaria desde entonces.

Actualmente también ejerce como Vicepresidente Internacional de INADR, donde colabora en la concienciación por la mediación por todo el mundo. Como miembro del Consejo Ejecutivo de INADR, y de otra serie de organizaciones incluyendo el Colegio de Abogados de Madrid, el de Venezuela, el Centro Internacional de Resolución de Disputas Young & International, y Globalaw. Nació en Venezuela, y habla fluidamente Inglés e Italiano. Tiene un nivel básico de Francés.

## Hugues de Roquette-Buisson

Hugues comenzó su carrera en el Ministerio de Finanzas francés. Desde entonces, siempre ha trabajado en banca y seguros. En el sector bancario, trabajó como Director del departamento de financiación de proyectos del Banque Francaise du Commerce Extérieur. En seguros, trabajó en el Grupo Allianz, inicialmente como Director Financiero para España y Benelux, y posteriormente como CEO para África y Oriente Medio. Actualmente, pertenece a las juntas directivas de bancos y aseguradoras en África y Oriente Medio.

Tiene un MBA del Institut d'Etudes Politiques de Paris (Sciences Po) y un Master de economía por Paris Assas University. Hugues es un mediador acreditado por CEMAP en París, y CEDR en Londres. Ha mediado un número considerable de disputas comerciales, tanto a nivel nacional, como internacional.

Actúa como formador en mediación en CEDR, IFOMENE, la Universidad Católica de París, el Ministerio de Finanzas francés y las universidades católicas de Abiyán y Beirut. Ha trabajado en más de 25 países. Educado en América Latina, nativo en francés y español, habla inglés fluidamente, y tiene un conocimiento básico de portugués.

## Sobre CEDR

CEDR es una institución sin ánimo de lucro, líder en el área de ADR que opera desde Londres, pero a nivel internacional. Tiene unos ingresos anuales de 7 millones de euros. Además de trabajar con un panel de 140 mediadores y árbitros, y alrededor de 30 entrenadores y consultores, CEDR emplea 50 trabajadores fijos a tiempo completo, lo que les convierte en la institución de mediación comercial más grande de Europa.

Durante 25 años hemos promovido, fomentado el crecimiento y formalizado el uso de Resolución de Disputas Alternativo (ADR) en disputas comerciales en Europa y el resto del mundo.

Trabajamos en 5 áreas principales:

- Para organizaciones y gobiernos internacionales para mejorar los ambientes de negocios y justiciar civil a través del desarrollo de ADR dentro de sus jurisdicciones.
- La rama de Formación de CEDR, Habilidades CEDR, obtiene el más alto reconocimiento a nivel mundial dado su éxito a la hora de formar profesionales en el área de mediación, negociación, y gestión de conflictos. Habilidades CEDR ha formado a cerca de 7.000 personas en más de 50 países como mediadores, y en los últimos dos años, a más de 1.000 personas en cómo manejar los conflictos en el área de trabajo de manera eficiente.
- El equipo de Resolución de Disputas de CEDR ha trabajado con más de 300.000 partes en negociaciones estancadas, trabajando con su panel de mediadores, árbitros y jueces y otros neutrales altamente cualificados para resolver disputas a lo largo de una gran variedad de áreas comerciales.
- La rama de Servicios al Consumidor de

CEDR: IDRS, ha resuelto decenas de miles de disputas entre consumidores y PYMES, principalmente mediante el uso de servicios de arbitraje y adjudicación personalizados.

- CEDR trabaja de manera consistente para promover la mediación y gestión de conflictos en todas las áreas de los negocios y justicia civil a la vez que desarrolla el área de ADR para el beneficio común.

## Sobre Fide

La Fundación para la Investigación sobre el Derecho y la Empresa (Fide) es un proyecto colectivo nacido en el seno de la sociedad civil con una vocación claramente definida: ser un lugar de encuentro para las empresas, la administración pública y los profesionales independientes.

Cada año, Fide organiza más de 300 foros y debates que permiten conocer de primera mano las resoluciones, normas o cuestiones que surgen a diario en el entorno jurídico-empresarial, y las conclusiones que se alcanzan, lo que permite a todos los asistentes, no sólo tener una aproximación directa a las cuestiones más relevantes del mundo jurídico económico, sino también debatirlas entre ellos con conocimiento directo de las opiniones de sus autores.

Fide es un think-tank jurídico-económico, un centro operacional del conocimiento en estado práctico, que se hace posible gracias a la participación activa de todos los estamentos de la sociedad civil que tienen algo que decir al respecto: desde la alta dirección de las empresas a los despachos de abogados, desde las cátedras universitarias hasta los Tribunales de Justicia, desde todas las instancias de la Administración hasta los profesionales de diferentes ámbitos relacionados con el mundo del Derecho y de la Empresa. Todos ellos tienen un lugar, y un lugar preferente, en Fide.