



ADR Institute of Canada Approved to Grant IMI International Designation!

Mary Anne Harnick M.A., LL.B., Executive Director, ADR Institute of Ontario/ ADR Institute of Canada.

During our recent annual conference in Calgary, members of ADR Institute of Canada (ADR Canada) received some very welcome news: Irena Vanenkova, Executive Director of the International Mediation Institute¹, announced that ADR Canada's application to the IMI Independent Standards Commission to qualify Chartered Mediators as IMI certified has been approved. ADR Canada has been recognized as a trailblazer and pioneer in the field, whose process for granting the Chartered Mediator (C.Med) accreditation has been acknowledged as one of the world's finest.

This announcement means that ADR Canada can grant international certification to Chartered Mediators who:

- (a) have at least 10 moderately complex mediations in addition to the 10 required for the C.Med and
- (b) provide a "Feedback Digest" compiled by a reviewer (chosen by the applicant) with feedback provided by 10 individuals (can be parties, counsel, experts from various or the same case) who have seen the applicant in action. These 10 individuals who are chosen by the applicant and who anonymously fill out the IMI feedback form and send it to the Reviewer who creates the feedback digest which then goes on-line. This allows users all over the world or right in the applicant's own back yard to get a candid glimpse of how others perceive him or her.

For many C.Med.s, the additional cases are no problem. We congratulate the following individuals who, in addition to having the required number of cases (and usually more) were able to finalize their feedback digests: Harold Arkin, Roger Beaudry, Lynn Bevan, Colm Brannigan, Ruth Cameron, Barbara Cornish, Rita Czarny, Charles Kent, Bunny Macfarlane, Richard Moore, Heidi Mottahedin, Kathryn Munn, Bill Neville, Serge Pisapia, Allan Stitt, Mercedes Watson, Richard Weiler, John Weldon and Stephen J. Kelly.

Obtaining feedback is, however, some-

thing new for many of our members and Ms. Vanenkova has there are almost 70 ADR Canada applications on hold pending completion of the feedback digest. The question is: *Is feedback an unnecessary step, all work with no value, or is it an essential part of what a mediator should do?*

The debate around feedback came to life during ADR Canada's Calgary conference at an interactive session lead by marketing expert Gerry Riskin of Edge International. When Mr. Riskin stressed the importance of feedback (a) so you know why you are or are not receiving repeat or new work by referral and (b) so you can evaluate the quality of the service you are providing in an environment where, if clients are not pleased with you, there are other mediators waiting in line to take your place. The question then becomes: *Can you afford not to obtain feedback?*

One of the mediators in the room commented that while it is acceptable for lawyers to obtain feedback from clients, it is somehow inappropriate for neutrals to do so. After some discussion the group concluded that there is nothing wrong and everything right about trying to find out how others perceive you. We are assessed at school, we are assessed at university, we are assessed and brought back to earth by feedback from our bosses, so why not find out what your clients and others think about your performance as a mediator? A gentleman in the room who happened to be IMI certified stated that obtaining feedback following a mediation was a routine matter for him and an essential step before closing a file. As with so many other changes, could it be that once you get used to it the positives outweigh the negatives?

Given the importance of international certification to some of our members, the fact that ADR Canada can now certify you, and the fact that feedback is a basic tool for self improvement, maybe it is time for our members to reconsider this aspect of their practice. ♣

¹ IMI is a non-profit organization operating out of the Hague that is dedicated to enhancing professionalism and setting world wide standards for mediators.

We're a proud
Corporate Member of the
ADR Institute of Canada.

OSLER

Osler, Hoskin & Harcourt LLP
Toronto Montréal Calgary Ottawa New York

osler.com



L'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada a approuvé l'octroi de la désignation IMI international !

Mary Anne Harnick M.A., LL.B., directrice exécutive, Institut d'Arbitrage et de Médiation de l'Ontario/ Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada.

Au cours de notre récent congrès à Calgary, des membres de l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada ont reçu une excellente nouvelle: Irena Vanenkova, directrice exécutive du *International Mediation Institute*¹, a annoncé que la demande de l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada auprès de la commission des normes indépendante de l'IMI en vue d'octroyer la certification IMI aux médiateurs certifiés a été approuvée. L'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada a été reconnu en tant que pionnier dans le domaine et son processus d'octroi de la désignation Médiateur certifié (Méd. C.) a été reconnu comme étant le meilleur au monde.

Cette annonce signifie que l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada peut octroyer une certification internationale à des Médiateurs certifiés qui:

- ont accompli au moins 10 médiations modérément complexes outre les 10 médiations requises pour l'obtention de la désignation Méd.A.;
- fournissent un «condensé de rétroaction» préparé par un examinateur (choisi par le candidat) contenant les commentaires d'au moins 10 personnes (il peut s'agir de parties, d'avocats, d'experts liés à différentes causes ou une même cause) qui ont vu agir le candidat. Ces 10 personnes (choisies par le candidat) remplissent de manière anonyme le formulaire de rétroaction de l'IMI et l'envoient à l'examineur afin qu'il puisse préparer le condensé de rétroaction qui sera mis en ligne. Cela permet à tous les utilisateurs dans le monde, ou à ceux qui trouvent à proximité du candidat, d'avoir un aperçu neutre de la façon dont il est perçu par les autres.

Pour de nombreux médiateurs certifiés, les causes supplémentaires ne constituent pas un problème. Nous félicitons les personnes suivantes qui, en plus d'avoir le nombre

requis de causes (et habituellement plus), ont été en mesure de compléter leurs condensés de rétroaction: Harold Arkin, Roger Beaudry, Lynn Bevan, Colm Brannigan, Ruth Cameron, Barbara Cornish, Rita Czarny, Charles Kent, Bunny Macfarlane, Richard Moore, Heidi Mottahedin, Kathryn Munn, Bill Neville, Serge Pisapia, Allan, Stitt, Mercedes Watson, Richard Weiler John Weldon et Stephen J. Kelly.

Toutefois, l'obtention d'une rétroaction est une nouveauté pour bon nombre de nos membres et Mme Vanenkova a indiqué que près de 70 demandes de l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada étaient en instance en attendant l'achèvement du condensé de rétroaction. La question est: *La rétroaction est-elle une étape inutile, un travail sans valeur, ou constitue-t-elle une partie essentielle de ce qu'un médiateur doit faire ?*

Le débat à l'égard de la rétroaction a vu le jour au cours de la conférence de Calgary lors d'une séance interactive dirigée par Gerry Riskin, un expert en marketing d'Edge International. Lorsque M. Riskin souligne l'importance de la rétroaction a) afin de savoir pourquoi on vous propose ou non de nouvelles causes et b) afin de pouvoir évaluer la qualité du service que vous offrez dans un milieu où, si des cli-

ents ne sont pas satisfaits de vos services, d'autres médiateurs attendent en ligne pour prendre votre place, la question consiste alors à savoir: *Pouvez-vous vraiment vous passer de rétroaction ?*

Un des médiateurs dans la salle a indiqué que bien qu'il soit acceptable pour des avocats d'obtenir une rétroaction des clients, il semble quelque peu inapproprié pour des tiers de procéder ainsi. Après discussion, le groupe a conclu qu'il n'y avait rien de mal, bien au contraire, à chercher à savoir comment les autres vous perçoivent. L'école et l'université nous soumettent à une évaluation tout comme nos patrons dont la rétroaction nous ramène à la réalité; donc, pourquoi ne pas vous enquêter de ce que vos clients et les autres pensent de votre rendement à titre de médiateur ? Un participant dans la salle, détenant la certification IMI, a indiqué que l'obtention d'une rétroaction à la suite d'une médiation était monnaie courante pour lui et une étape essentielle avant la fermeture d'un dossier. À l'instar de nombreux autres changements, se pourrait-il qu'une fois que vous y êtes habitué, les éléments positifs l'emportent sur les éléments négatifs ?

Étant donné l'importance de la certification internationale aux yeux de certains de nos membres, le fait que l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada soit maintenant en mesure de vous agréer et le fait que la rétroaction s'avère un outil essentiel à l'auto-perfectionnement, il serait peut-être temps pour nos membres de reconsidérer cet aspect de leur pratique. 🌱

¹ L'IMI est une société à but non lucratif située à La Haye qui se consacre à l'amélioration du professionnalisme et à l'établissement de normes à l'échelle mondiale pour les médiateurs.

ADR Outsourcing



ADR Institute of Canada, Inc.
Institut d'Arbitrage et de
Médiation du Canada Inc.

The ADR Institute of Canada provides government and various organisations with case administration services: Everything from the assignment of Arbitrators and Mediators to final billing.

For further information, please call:
Mary Anne Harnick, Executive Director 416-487-4733 or 1-877-475-4353
or visit our website: www.adrcanada.ca/services/outsourcing

