

# U.T.5.- DESARROLLO DE PROCESOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.

---



**Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional.**

[Aviso Legal](#)

# 1. Gestión de conflictos en el ámbito comunitario.

---

Se denomina **conflicto** a todo tipo de enfrentamiento entre dos o más elementos cuya principal característica es la oposición entre ambas partes, de tal modo que, aparentemente, el triunfo de una implica la aniquilación de la otra.

La **resolución de conflictos** es el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas.

Tras la 📅 Segunda Guerra Mundial, se produjo un relevante impulso al estudio del fenómeno antropológico, social, económico y político de la guerra, y se fueron modelando distintas teorías que tienen entre uno de sus capítulos la 📅 intervención de terceros. Estos dieron paso a la llamada mediación o gestión de conflictos como la participación de una tercera persona, **el mediador**, que promueva la conciliación y el acuerdo autodeterminado por las partes en la resolución de problemas.

**La cultura, religión, clase social afecta en la resolución de conflictos.**

## 1.1. Definición de conflicto.

El **conflicto** es un fenómeno necesario para el crecimiento y el desarrollo tanto de los individuos como de las sociedades. Sin conflicto no hay cambio personal ni progreso social. Por tanto, los conflictos no deben ser suprimidos sino afrontados ya que la existencia de conflictos se convierte muchas veces en tensiones positivas generadoras de progreso y creatividad.

Según autoras del libro *Mediación Comunitaria*, los conflictos son una constante de la vida humana, tanto en la individual como en la colectiva. El conflicto es un estado de oposición y confrontación entre dos o más personas, a causa de la discrepancia en sus intereses o de la diferente percepción sobre un hecho, acontecimiento o idea.

**Para hablar de conflicto debe darse las siguientes circunstancias:**

- ✓ Que se vean involucradas, al menos, dos personas o grupos.
- ✓ Que exista o se perciba una discrepancia entre los intereses, deseos, posiciones o valores de las distintas partes.
- ✓ Que al menos una de las partes perciba la situación como intolerable o injusta.



## 1.2. Tipos de conflictos.

### Tipos de conflictos

<b>SEGÚN LA CAPACIDAD DE MEDIACIÓN</b>	<b>MEDIABLES</b>	Se generan por desacuerdos, disputas o visiones opuestas, en los cuales una tercera persona neutral puede ayudar a hallar una resolución satisfactoria para ambas partes.	
	<b>NO MEDIABLES</b>	Aquellos que impliquen delito, especialmente cuando éste implique abuso, sumisión o violencia.	
<b>SEGÚN SU VISIBILIDAD</b>	<b>LATENTES</b>	Las partes no reconocen la existencia del conflicto. No se habla de él ni se aborda, pero sus efectos se manifiestan, por ejemplo, en una mayor tensión en las relaciones.	
	<b>MANIFIESTO</b>	Las partes reconocen la existencia del conflicto. Se habla, se valora la tensión que genera o se reconoce lo que ha causado.	
	<b>ENDÉMICO</b>	Las partes han aprendido a convivir con la situación y no hay voluntad de resolverlo. La tensión que genera el conflicto ya es percibida como "normal" y entra a formar parte del sistema de relaciones.	
	<b>ENMASCARADO</b>	No se manifiesta en toda su magnitud, sólo se observa la punta del iceberg.	
<b>SEGÚN SUS CAUSAS</b>	<b>DE RELACIÓN</b>	Aparece por convivencia entre dos o más partes.	Causas: emociones fuertes, falta de comunicación, percepciones falsas, ...
	<b>DE INFORMACIÓN</b>	Ocasionado por una comunicación defectuosa entre	Causas: información insuficiente o errónea, diferentes

		las partes.	percepciones del problema y sus soluciones, ...
	<b>DE INTERESES</b>	Originado por la existencia de necesidades incompatibles o percibidas como tales.	Causas: dinero, propiedades, recursos, tiempo, ...
	<b>ESTRUCTURALES</b>	Generado por el propio funcionamiento del grupo y la relación entre sus miembros.	Funcionamiento poco democrático, estructuras no equitativas, distribución desigual de responsabilidades, ...
	<b>DE VALORES</b>	Originado por sistemas de creencias distintos e incompatibles.	Valores, creencias y/o actitudes distintas.
<b>SEGÚN QUIÉNES TOMAN PARTE</b>	<b>INTRAPERSONAL</b>	De origen interno en la persona. Suelen generar ansiedad, inestabilidad y desequilibrio.	 <p><b>NOTES...</b>  Si un conflicto intrapersonal surge está originado por una segunda persona, no se resuelve ni se concibe en interpersonal.  Si el conflicto se da entre dos personas dentro de un mismo grupo, siempre siendo interpersonal y no intragrupal, ¿cuándo pasará a ser intragrupal?  Cuando abarca a un número considerable de sus miembros.</p>
	<b>INTERPERSONAL</b>	Dos o más personas se enfrentan por diferencias de ideas u opiniones o por algo que ambas aspiran a conseguir.	
	<b>INTRAGRUPAL</b>	Dentro del mismo grupo. El conflicto se provoca por uno o varios de los integrantes.	

<b>INTERGRUPAL</b>	Ocurre entre grupos por opiniones diferentes, fidelidad del grupo, competencia por los recursos, ...
--------------------	--

## 1.2.1. Tipos de conflictos en el ámbito comunitario.

---

El objetivo de la mediación comunitaria es atender los conflictos que se dan en el seno de la comunidad o espacio en el que convive un grupo de personas, ya sea la escuela, la familia, la comunidad de vecinos, el barrio, etc.

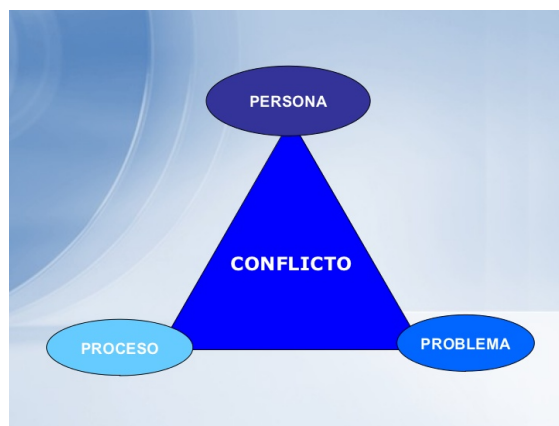
**En el libro blanco de la mediación se exponen diferentes tipos de conflictos comunitarios:**

- ✓ Comunidades de vecinos: dificultades de convivencia, morosidad, uso de espacios comunes, ruidos o molestias, etc.
- ✓ Relacionados con el uso de espacios públicos, servicios y equipamientos municipales.
- ✓ Problemas cívicos: daños al patrimonio, limpieza, mobiliario urbano...
- ✓ Actividades económicas: ruidos, licencias, desarrollo de actividades económicas no reguladas o percibidas como una amenaza...
- ✓ Conflictos entre entidades, asociaciones, federaciones...
- ✓ Consumo: ocasionados por la insatisfacción de una persona ante un servicio o producto adquirido.

## 1.3. Componentes del conflicto en el ámbito comunitario.

Según *John Paul Lederach*, existen tres elementos que interactúan, siempre presentes en la estructura de un conflicto y los define como las 3 “P”: Personas, Proceso y Problemas.

*FIORE, V.* afirma que, si bien un conflicto generalmente parece complejo y confuso, para comprenderlo y regularlo con éxito podemos hacer “un mapa” del conflicto en base a estos tres elementos, para saber, figurativamente, dónde estamos y hacia dónde vamos.



**Simplificando y siguiendo el esquema de personas, proceso y problema, el mapa se construye sobre los siguientes puntos:**

- ✓ **LAS PERSONAS.** Para determinar la magnitud del problema es importante responder las siguientes preguntas: ¿quién o quiénes participan directa o indirectamente? ¿Quién o quienes tienen el liderazgo?  
¿Cuáles son las bases de influencias y poder? ¿Qué tipo de alianzas y coaliciones existen? ¿Cómo perciben el problema y como lo describen? ¿Cómo los afecta? ¿Cuáles son sus emociones y sentimientos?  
¿Qué intensidad alcanzan? ¿Qué soluciones sugieren? ¿Qué necesidades e intereses representan? ¿Cómo se puede replantear la situación para mejorar la relación?
- ✓ **EL PROBLEMA.** Las personas directamente implicadas en un conflicto, a menudo se limitan a definir la cuestión exigiendo las soluciones que a ellas les convienen, sin tener en cuenta y sin escuchar las preocupaciones y razones del otro. Debemos traer a la luz las verdaderas preocupaciones y las necesidades de fondo de todas las partes, ya que, si nos guiamos por lo que define como “problema” una sola de ellas estaremos parcializando la solución. La gente suele mezclar sus sentimientos y sus necesidades de fondo con los hechos ocurridos, confundiendo todo. El análisis debe contribuir a separar estos puntos, a separar la persona del problema.
- ✓ **EL PROCESO.** Hace referencia al modo en que un conflicto se desarrolla y a la manera en que la gente trata de resolverlo. Aquí entra la faceta de poder, de quién influye, y de quién tiene o no tiene voz.

Realizar este **análisis del conflicto** nos permitirá abordarlo de la mejor manera, si elegimos mal el proceso, o dejamos personas afuera, o definimos mal el problema, la cuestión podrá diferirse en el tiempo, pero lejos estaremos de solucionarlo. Sólo si se



aborda de la forma adecuada podremos evitar que reaparezca disfrazado ocasionándonos mayores costos para su solución.

## 2. La mediación comunitaria.

---

Cuando se da una **convivencia en una comunidad** es normal que se produzcan desencuentros de distinto nivel a los que generalmente llamamos conflictos. Esto ocurre porque son algo inherente a la interacción humana, se dan entre los hombres, en y entre las áreas y ámbitos en los que se desarrolla la vida cotidiana de los seres humanos (individuos, grupos, instituciones, comunidades). Todos ellos nos brindan la oportunidad de hacer algo de modo distinto, que genere riqueza para todos (cultura de paz).

Hemos aprendido poco a prevenir, a fortalecer y enriquecer nuestros potenciales. El ser humano tiende a aprovecharse, utilizar o someter a otro hombre en vez de compartir derechos y obligaciones, y esto quizá ocurra, porque tal vez no se haya planteado que podría ganar más de otro modo. Los acuerdos y desacuerdos, los encuentros y desencuentros, las tareas complementarias, las diferencias y los juegos de poder, las coincidencias y los objetivos en común son algunas de las cosas que las partes descubren en este juego mágico en el que todos ganan, que es la mediación.

La **Mediación Comunitaria** es un tipo de resolución alternativa de conflictos que tiene como objetivo la buena convivencia entre personas desde su perspectiva de ciudadanos dentro de una Comunidad.

### Veamos otras definiciones de mediación comunitaria:

- ✓ "El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades".
- ✓ "Mediación es un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar el conflicto. El acuerdo resuelve el problema con una solución mutuamente aceptada y se estructura de un modo que ayuda a mantener la relación entre las partes implicadas".
- ✓ "Es un proceso y un recurso social que permite a los miembros de una colectividad resolver sus conflictos por sí mismos, con la ayuda de uno de sus miembros, el mediador comunitario, de manera amigable y sin el concurso de la justicia ordinaria del estado".

### Veamos otras características:

- ✓ La mediación es en sí misma un proceso de educación informal que favorece la autonomía y la autogestión.
- ✓ La mediación es una conducta ética: incrementa el número de alternativas para afrontar hechos de la vida.
- ✓ Para ejercer la mediación se requiere que en el medio donde se desarrolla

realmente crea que es posible la resolución pacífica de los conflictos con la participación de personas neutrales de la comunidad.

- ✓ La mediación opera en contextos democráticos, organizados en relaciones horizontales.

### **La mediación favorece el afianzamiento de una cultura democrática y de participación ciudadana.**

La mediación, **ofrece una alternativa al Juzgado** en el que la solución deja de ser impuesta para pasar a ser algo creado en conjunto y en consonancia con particularidades de las partes. El tercero neutral e imparcial conduce la mediación con el ánimo de acompañar a aquellos que han elegido de forma voluntaria el proceso, en la búsqueda de una solución del desencuentro autogestionado en la que ambas partes se sientan ganadoras. El mediador no soluciona "en el lugar de", sino que se posiciona para que las partes en conflicto, dialoguen y descubran lo esencial, que suele ser invisible a los ojos, para con ello construir una nueva forma de responsabilizarse de la situación y responder con habilidad.

La mediación Comunitaria, **no sólo aborda la resolución de conflictos activos**, sino también la prevención de estos y el fomento de las ideas de convivencia y participación ciudadana; promoviendo relaciones cooperativas en la comunidad.

Su fin más ambicioso es el fortalecimiento de la Comunidad construyendo redes sociales que terminen funcionar de forma autónoma. Para ello, es fundamental la cooperación y colaboración entre los distintos servicios del municipio o área en cuestión y la formación de mediadores comunitarios que pertenezcan a esa misma comunidad, que intervienen en los conflictos tomando en cuenta el contexto cultural y social en el que se dan la convivencia, que conciben la comunidad como ente dinámico compuesto por agentes activos y por actores sociales relacionados constructores de la realidad en que viven, que hacen énfasis en las fortalezas y capacidades, no en las carencias y debilidades y que toman en cuenta la realidad social. Incluyen la diversidad, asumen las relaciones entre las personas y el medio ambiente en el que viven y orientan hacia el cambio social.

La Mediación Comunitaria comparte con la **mediación todos los principios de Voluntariedad, Neutralidad, Imparcialidad y Confidencialidad, en la búsqueda de lo invisible, de los intereses más viscerales que a simple vista no se ven para fomentar la empatía y con ello acercar posturas.** Y tiene como característico que interviene de modo preventivo o temprano en los conflictos, tiene el rol añadido de agente de transformación social, que comparte su conocimiento con otros actores sociales, provenientes de la comunidad, poseedores de un saber y orientados por los mismos objetivos, con los cuales trabajan conjuntamente.

En nuestro país, **la mayoría de los servicios comunitarios de mediación dependen de los ayuntamientos.** Encontramos ayuntamientos en los que el Servicio de Mediación Comunitaria depende, orgánicamente hablando, de las consejerías de Servicios Sociales o de las Consejerías de Participación Ciudadana (que sería lo más razonable).



## Autoevaluación

**La mayoría de los servicios comunitarios de mediación dependen de las asociaciones vecinales.**

Verdadero  Falso

**Falso**

la mayoría de los servicios comunitarios de mediación dependen de los **ayuntamientos.**

## 2.1. Principios del proceso de mediación.

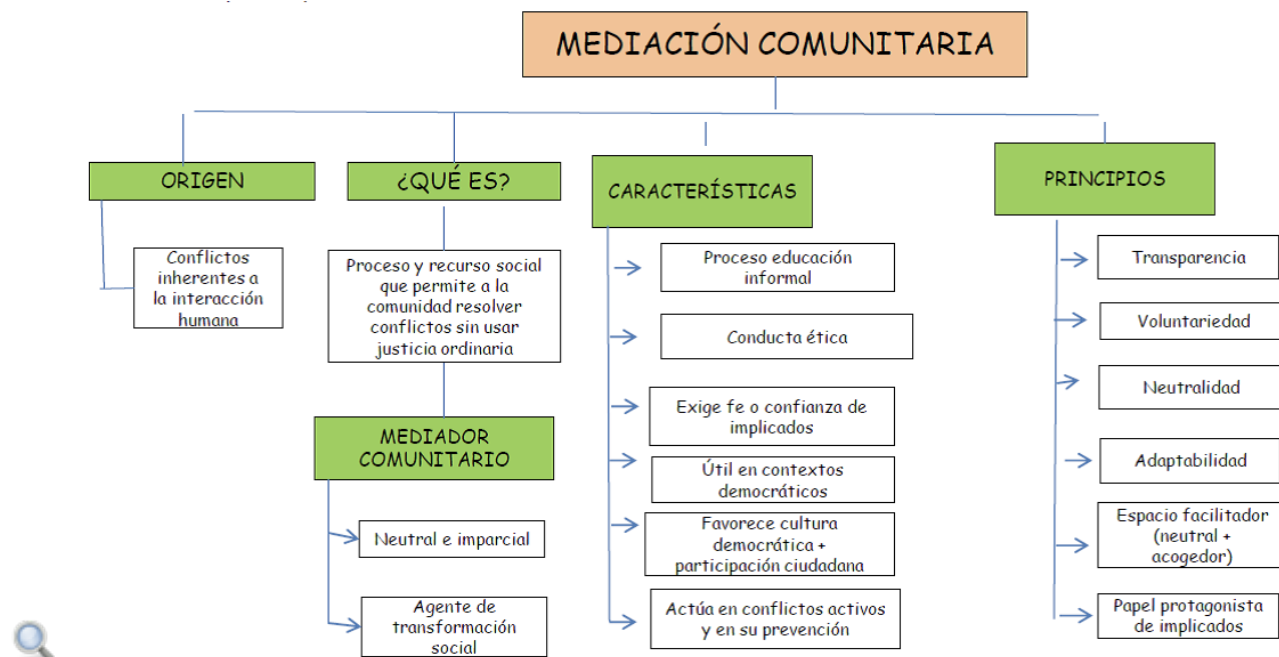
---

Los principios del proceso de mediación son:

- ✓ **Transparencia:** Las partes en conflicto deben percibir con claridad cuáles son los mensajes y la información que se va generando en el proceso. La devolución de información a las partes corre a cargo de los mediadores y debe ser sencilla, clara y certera.
- ✓ **Voluntariedad:** La implicación de las partes en un proceso de mediación comunitaria debe ser voluntaria y consciente. De la misma manera, cualquiera de las partes, o de los individuos que las componen pueden abandonar el proceso libremente en cualquier punto del mismo.
- ✓ 🗑️ **Neutralidad:** Es importante que cada una de las partes sea objeto de imparcialidad en el trato y que además cada individuo que forma parte del proceso de mediación la perciba en todo momento. El equipo mediador debe impedir una imposición tajante de cualquiera de las partes, tratando de garantizar el desarrollo de un proceso justo.
- ✓ **Adaptabilidad:** Dadas las características de las problemáticas atendidas, de la heterogeneidad de los individuos susceptibles de necesitar este servicio de mediación, así como de las particularidades que presente cada escenario geográfico de la zona en conflicto, el proceso de mediación comunitaria no puede ser rígido, sino flexible a todos los niveles para poder adaptarse adecuadamente a la realidad. Cada proceso es nuevo y único, y es legítimo explorar nuevos caminos que favorezcan la consecución de un acuerdo y la resolución del conflicto.
- ✓ **Espacio facilitador:** En la medida de lo posible, es adecuado buscar un clima favorecedor para que las partes se encuentren distendidas y relajadas. Generalmente, debe buscarse para ello un espacio neutral y acogedor.
- ✓ **Papel de los implicados:** Los diferentes actores sociales en conflicto no solo son los protagonistas del proceso de mediación, sino que son en buena parte responsables de poder alcanzar un acuerdo satisfactorio. El equipo mediador es, por tanto, una herramienta que debe acompañar el proceso velando por el correcto desarrollo del mismo y ayudando a las partes en cada necesidad que obstaculice la consecución final de los acuerdos.

La mediación es normalmente un **proceso a corto plazo** que trata de aislar temporalmente los problemas en disputa con el fin de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. Está más relacionada con el presente y el futuro que con el pasado, y está más orientada hacia la forma en que las partes pueden resolver el conflicto y crear un plan, que a las historias personales.

La mediación **interviene más sobre las conductas de los actores que sobre la estructura del conflicto**, pero los cambios psicológicos y conductuales que logra la mediación pueden capacitar a los actores para abordar mejor el tratamiento estructural del conflicto.



## Autoevaluación

Rellena con la palabra adecuada: corto, medio o largo.

La mediación es un proceso a  plazo.

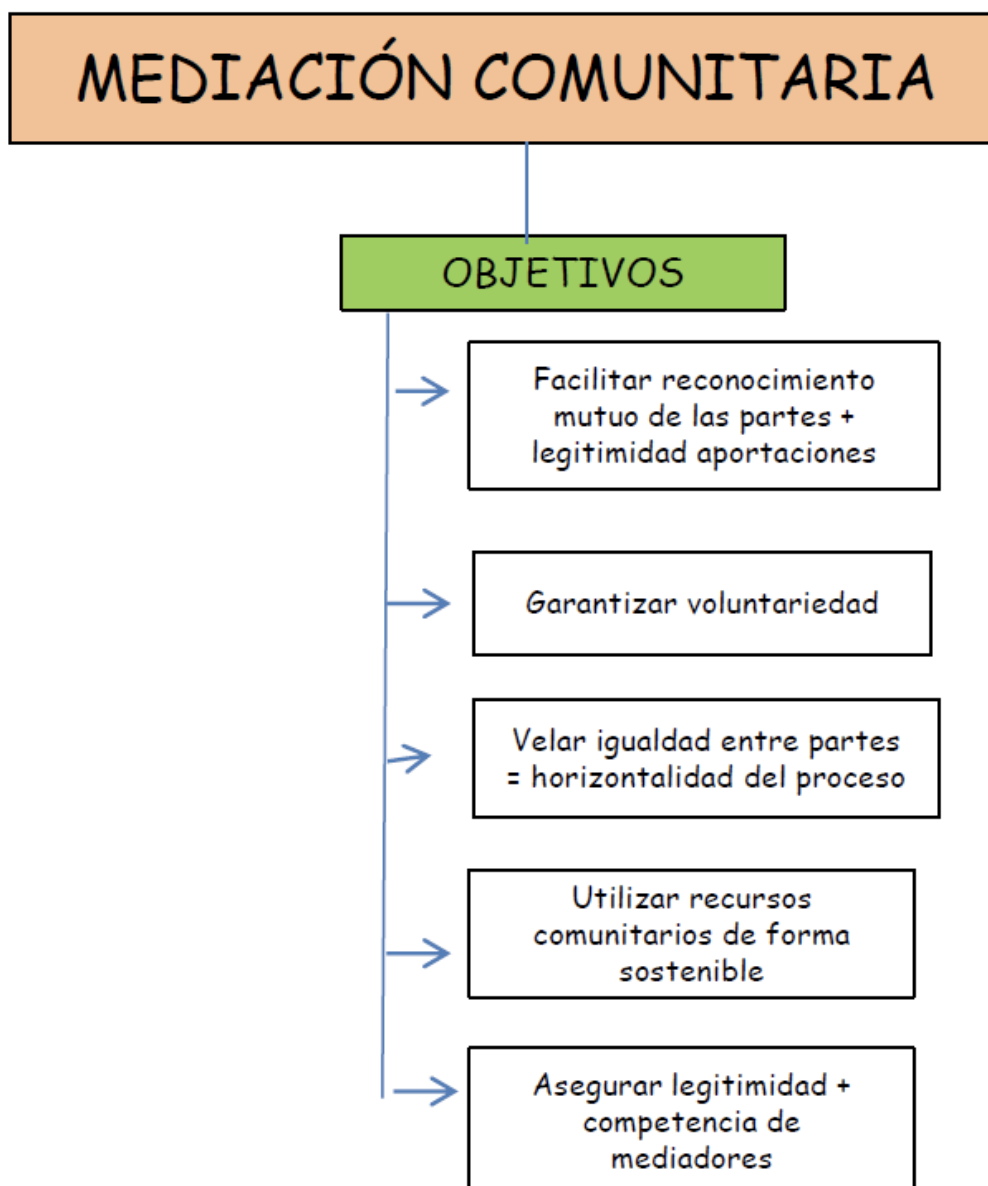
Enviar

## 2.2. Objetivos de la mediación comunitaria.

---

### La mediación comunitaria persigue:

- ✓ Facilitar el reconocimiento mutuo de las partes en conflicto y la legitimidad de todos los intereses y todas las aportaciones.
- ✓ Garantizar y respetar la voluntariedad de las partes, tanto en la aceptación como en la continuidad del proceso.
- ✓ Velar porque todas las partes sean iguales (es lo que se denomina **horizontalidad en el proceso**).
- ✓ Utilizar los recursos de forma sostenible. Para la resolución del conflicto se utilizarán los recursos de que dispone la comunidad, de forma que se aproxime a acuerdos reales y posibles.
- ✓ Asegurar la legitimidad y competencia de las personas mediadoras. Ello redundará en el éxito de la mediación comunitaria.







## 2.3. Ventajas de la mediación comunitaria.

---

Según *SORRIBAS, M.* y *GARCÍA, A.* entre las **ventajas que aportan la mediación podemos citar las siguientes:**

- ✓ A través de la mediación, las partes asumen el protagonismo de la negociación y se hacen responsables de los acuerdos establecidos. Esto supone una mayor implicación y un mayor grado de en el cumplimiento de los acuerdos.
- ✓ Proporciona una mayor satisfacción, pues al ser un proceso dialogado, las personas pueden expresar sus sentimientos y deseos, que pueden ser comprendidos y compartidos por la parte contraria, facilitando la aproximación de las posiciones.
- ✓ Se basa en estrategias de cooperación y no de confrontación, en las que se negocian las ideas, las aspiraciones y las renuncias de cada parte. Como consecuencia de todo esto, en el resultado no hay vencedores ni vencidos, sino que las soluciones son compartidas y satisfactorias para todas las partes.
- ✓ Preserva la buena relación entre las personas pues, si el conflicto se ha resuelto a partir del diálogo, evitará la enemistad y alejamiento entre las partes y hará posible el mantenimiento de la convivencia vecinal.

**La participación en procesos de mediación comunitaria conlleva el aprendizaje de maneras más eficaces y positivas de relacionarse y resolver conflictos.**

## 2.4. Ámbitos de intervención.

---

### Ámbitos de intervención

<b>ÁMBITO VECINAL</b>	Se interviene en la prevención y la gestión de conflictos entre el vecindario de un mismo inmueble, comunidades de vecinos, entidades, etc.
<b>ÁMBITO JUVENIL</b>	Se recoge y difunde información sobre necesidades e inquietudes de los jóvenes para dinamizar actuaciones que les den respuesta. Busca resolver conflictos relacionados con el uso del espacio público, la violencia entre grupos, las conductas no cívicas, etc.
<b>ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL</b>	Ofrece mediación ante la movilización ciudadana y las empresas o desarrollos urbanísticos considerados lesivos para la población o el medio ambiente.
<b>ÁMBITO SANITARIO</b>	Ofrece mediación entre la persona enferma y su entorno familiar con los profesionales del centro sanitario; especialmente cuando los primeros reclaman atenciones y respuestas que el sistema sanitario no puede ofrecerles.
<b>ÁMBITO INTERCULTURAL</b>	Media en los conflictos surgidos por las diferencias culturales, de costumbres o incluso el idioma.

## 3. Etapas del proceso de mediación.

Para explicar este apartado comenzaremos con un cuadro extraído del documento: *Proceso de Mediación y Habilidades del Mediador*, de la Universidad Externado de Colombia, donde se recoge, de forma clara y resumida, las distintas etapas del proceso de mediación.

FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN, HABILIDADES Y TAREAS DEL MEDIADOR		
EL PROCESO DE MEDIACIÓN	TAREAS DEL MEDIADOR	HABILIDADES DEL MEDIADOR
<p><b>1. Preparación de la sesión de mediación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Decisiones sobre cuándo, dónde y quiénes participarán.</li> <li>✓ Hipótesis acerca del caso con base en la información disponible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planear la sesión de mediación.</li> <li>✓ Visualizar hipotéticamente el caso.</li> <li>✓ Decidir a quiénes convoca, cuándo, dónde y para qué.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Darse cuenta de los propios sentimientos, prejuicios, ideas y actitudes.</li> <li>✓ Expresar y controlar sus emociones.</li> <li>✓ Diferenciar sus propias creencias y deseos de los demás.</li> <li>✓ Ser prudente.</li> <li>✓ Observar el lenguaje verbal y no verbal.</li> <li>✓ Observar procesos interaccionales.</li> <li>✓ Diferenciar el contenido del proceso interaccional.</li> <li>✓ Hacer lecturas interaccionales del conflicto y de las situaciones dentro de las sesiones.</li> <li>✓ Generar ambiente de confianza, escucha y aceptación del otro.</li> <li>✓ Recibir y contener las emociones de los demás.</li> <li>✓ Dar reconocimiento.</li> <li>✓ Connotar positivamente los problemas.</li> <li>✓ Definir el contexto de la relación: "encuadre".</li> <li>✓ Formular preguntas lineales y circulares,</li> </ul>
<p><b>2. Sesión de mediación.</b></p> <p>2.1. Conocimiento de los participantes y establecimiento de contacto: Apertura.</p> <p>2.2. Definición del contexto de mediación.</p> <p>2.3. Acuerdos entre los participantes para entrar al proceso.</p> <p>2.4. Preparación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer contacto interpersonal y abrir la comunicación.</li> <li>✓ Proponer la condiciones del contexto.</li> <li>✓ Generar acuerdos sobre condiciones para la sesión de mediación.</li> <li>✓ Preguntar e intervenir para obtener información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hacer lecturas interaccionales del conflicto y de las situaciones dentro de las sesiones.</li> <li>✓ Generar ambiente de confianza, escucha y aceptación del otro.</li> <li>✓ Recibir y contener las emociones de los demás.</li> <li>✓ Dar reconocimiento.</li> <li>✓ Connotar positivamente los problemas.</li> <li>✓ Definir el contexto de la relación: "encuadre".</li> <li>✓ Formular preguntas lineales y circulares,</li> </ul>

<p>del conflicto por las partes.</p> <p>2.5. Análisis del conflicto.</p> <p>2.6. Análisis de las soluciones intentadas, deseadas y viables.</p> <p>2.7. Elección de soluciones, acuerdos y compromisos.</p> <p>2.8. Cierre pedagógico.</p>	<p>relevante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Formular nuevas versiones sobre el conflicto y las soluciones.</li> <li>✔ Proponer soluciones y acuerdos a consideración de las partes.</li> <li>✔ Dar reconocimiento y connotar positivamente.</li> </ul>	<p>directas e indirectas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Expresar sus ideas con precisión.</li> <li>✔ Formular hipótesis contextuales sobre el conflicto y sobre las soluciones intentadas y viables.</li> <li>✔ Resumir.</li> <li>✔ Comunicar en diversas formas un mismo mensaje.</li> <li>✔ Usar metáforas acerca de las personas, las situaciones y las relaciones.</li> </ul>
<p><b>3. Seguimiento y evaluación de los efectos de la mediación: cierre del caso, reapertura o continuación.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Evaluar el cumplimiento y los efectos de los acuerdos.</li> <li>✔ Repetir el proceso anterior según las necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Recontextualizar.</li> <li>✔ Visualizar escenarios propicios para la solución y el cambio.</li> </ul>

## 3.1. Preparación de la sesión de mediación.

---

Como la **mediación es un proceso**, podemos decir que éste comienza con el primer contacto que alguna de las partes tiene con el mediador para solicitarle su ayuda. Estos primeros contactos son fundamentales para el desarrollo del resto de la mediación, dado que errores en esta primera etapa pueden llevar a que el proceso nunca se realice.



En general, el **mediador debe tomar en esta fase la información mínima acerca de los involucrados y sobre la naturaleza del conflicto**, para poder decidir, junto con el solicitante; cuándo, dónde y quienes participarán en la sesión de mediación.

Adicionalmente, **la información disponible en este primer contacto**, que debe ser breve para que el mediador pueda salvaguardar su neutralidad, sirve de base para la preparación de la sesión, formulando hipótesis acerca del caso que permitan diseñar un guión de la sesión.

Los **mediadores** construyen las hipótesis para orientar sus intervenciones, formular las preguntas y las redefiniciones y las confirman o las rechazan a partir de las respuestas y reacciones de los participantes en la mediación. Una hipótesis es una asunción o supuesto que se formula con el fin de ofrecer una explicación tentativa y de poner a prueba sus consecuencias lógicas o empíricas en el proceso mismo de la mediación. El mediador la utiliza como parámetro provisional para explicar los motivos de algo o como una orientación general basada en la experiencia o la intuición. Las hipótesis deben ser transitorias y estar sujetas a cambio y a revisión a medida que avanza el proceso.

Si bien **la confianza y el establecimiento de la relación** forman parte de un proceso que se da a lo largo de toda la mediación, se considera que sin haber abierto la comunicación y la posibilidad de contacto con cada uno de los participantes, será muy difícil que avance el resto del proceso.

Desde el punto de vista del contenido de la comunicación en esta fase del proceso, los participantes, comenzando con el mediador, deben presentarse, incluyendo los datos de identificación que sean pertinentes para que cada uno tenga una idea relativamente clara de quiénes son los otros y cómo es el contexto social donde se desenvuelve su vida. Esto parece simple pero antes de hacerlo el mediador debe decidir cómo quiere que las partes se dirijan a él, pues así se presentará con nombre de pila, apellido, título, ocupación, credenciales como mediador, etc. Así mismo podrá hacer las preguntas que considere necesarias para completar su imagen de los participantes.

En esta fase es muy importante que el mediador sepa cómo la persona que fue

invitada por la otra parte a la mediación decidió asistir a la sesión, que ideas tienen al respecto y cómo se siente al estar ahí. Igualmente será interesante actualizar las motivaciones de quien solicitó la mediación.

## 3.2. Sesión de mediación.

---

La **mediación** es un método alternativo de resolver conflictos, el cual tiene como finalidad intrínseca llegar a la solución integral de un conflicto entre partes (pueden ser dos o más personas), evitando de este modo llegar a la instancia judicial.

La mediación se diferencia de otros sistemas alternativos de resolución de conflictos como la conciliación y el arbitraje. La mediación se diferencia por el **principio de neutralidad** y no reemplaza el papel protagonista de las partes en la elaboración del acuerdo.

La mediación se basa en la democracia, la pacificación social, el diálogo individual y social, el respeto, y el consenso para la convivencia. Consiste en la intervención de un tercero en un conflicto, el mediador, con el fin de facilitar el acercamiento de las partes enfrentadas y promover un proceso de negociación que permita arribar a un acuerdo consensuado y aceptado por las partes que ponga fin al conflicto.

## 3.2.1. Conocimiento de los participantes y establecimiento de contacto: Apertura.

---

**El objetivo en esta primera parte de la sesión de mediación es establecer contacto con los participantes y generar confianza, en cuatro niveles:**

- ✓ En la persona del mediador: para ello es necesario que el mediador confíe en sí mismo y que cree una conexión personal y humana con los participantes.
- ✓ En cada uno de los participantes como persona, para lo cual es útil el reconocimiento y la connotación positiva.
- ✓ En la contraparte, como condición para aproximarse a un acuerdo, para lo cual son útiles las reformulaciones y la connotación positiva.
- ✓ En el proceso de la mediación, a medida que avanza el proceso es útil ir mostrando los logros en cuanto a los cambios de comportamiento y a los acuerdos que se van dando.



## 3.2.2. Definición del contexto de mediación.

---

El **contexto** es el conjunto de condiciones espacio-temporales donde se realiza la mediación. Como en todo intercambio humano, el contexto de la mediación ayuda a definir el significado de lo dicho y delimita lo que puede decirse; incluye todas las claves verbales y no verbales, las acciones de los participantes, lo que persiguen con este proceso, las actitudes mutuas, sus roles sociales, el tipo de relación que tienen entre sí, y sus actitudes frente a las condiciones de la mediación.

**La definición del contexto de la mediación debe contener los siguientes aspectos:**

### 1. El objetivo de la mediación.

Ayudar a las dos partes a lograr una comprensión más clara de la situación y de cómo la percibe la otra parte para que lleguen a un acuerdo, así este sea que están en desacuerdo.

### 2. El carácter de voluntariedad de la mediación.

Cada una de las partes es libre de retirarse en cualquier momento, todo acuerdo alcanzado dependerá sólo de la voluntad de las partes y tendrá el alcance que ellas determinen. El mediador está también en libertad de dar por terminada la mediación si después de haber invertido una cantidad determinada de tiempo y esfuerzo, es evidente que no tendrá éxito; si alguna de las partes no parece estar actuando de buena fe o si hay amenaza de agresión física.

### 3. La imparcialidad del mediador.

Su compromiso es no tomar partido por ninguno de los participantes. Si el mediador conoce a alguna de las personas, debe revelar tal información, sea para que otra persona pueda servir de mediador o para que las partes conozcan el hecho a fin de considerarlo.

### 4. El papel del mediador y del concepto de mediación.

El mediador debe informar brevemente a las partes sobre qué rol desempeñará durante el proceso y debe hacerlo aunque todos los presentes ya hayan sido informados. Dirá que su tarea consiste en escuchar, en cerciorarse de haber entendido la situación en su totalidad desde el ángulo de cada uno de los protagonistas, para luego poder determinar con ellos cómo pueden llegar a resolver su problema. Aclarará que no es su propia opinión la que vale, sino la de las partes, que él no es parte, sino intermediario para explorar opciones. Jamás debe dejar de recalcar que no es juez y que no tiene autoridad para imponer una

decisión, ya que ésta solamente puede provenir de los interesados, y que su rol consiste en considerar y evaluar, junto con las partes, diferentes opciones y soluciones a la situación. Debe también aclarar qué pasa si la mediación no resulta en un acuerdo, para que sepan que nada pierden y que pueden acudir a otro sistema de ayuda.

## 5. El procedimiento a seguir.

Si las partes son dueñas del acuerdo, el mediador es dueño del procedimiento. El mediador debe dar a las partes pautas claras, acerca de la manera en que conducirá la sesión.

Para ello es preciso que abarque los siguientes puntos:

- ✓ orden de la discusión,
- ✓ no interrupción,
- ✓ respeto mutuo,
- ✓ si se permite fumar o no,
- ✓ margen de tiempo con que se cuenta para la sesión,
- ✓ toma de notas o apuntes y clarificación de su destino después de la audiencia,
- ✓ privacidad,
- ✓ uso de las sesiones individuales privadas (si las considera).

## 6. La confidencialidad.

Es definitivo que las partes confíen en la habilidad del mediador para mantener absoluta reserva sobre todo lo dicho durante las sesiones.

La confidencialidad implica que:

- ✓ El mediador no hará saber al otro lo que una parte le confíe en sesión privada, salvo autorización.
- ✓ El mediador no divulgará el contenido de la mediación fuera de las sesiones con las partes.
- ✓ El mediador no será testigo en favor o en contra de ninguna de las partes. Las partes se comprometen recíprocamente a respetar el deber de confidencialidad.

Existen excepciones a la confidencialidad: este compromiso no se extiende a la información sobre la comisión de un crimen, ni a la violencia o abuso de menores.

## 7. El Costo.

Dado que existen programas pagos y gratuitos es indispensable informar que la mediación comunitaria no tiene costo.

## 8. El contexto espacial.

El lugar elegido para la sesión de mediación debe ofrecer las garantías de privacidad y comodidad necesarias para desarrollar una conversación donde

aparecerán sentimientos e información confidencial. Para facilitar la imparcialidad y la libertad de movimiento de los participantes, es mejor que haya sillas individuales móviles, en un espacio sin mesas. Si por alguna razón hubiere que variar el sitio de la mediación, esto debe ser aclarado a los participantes antes de comenzar el encuentro en el cual se ha producido el cambio y los mediadores deben estar atentos a los efectos que esto pueda producir, fundamentalmente en los casos donde más peso tiene el componente relacional (parejas, familias, empresas, empresas familiares, etc.).

## **9. El contexto temporal.**

Con respecto al tiempo, en el ámbito de la mediación debemos referirnos al tiempo del proceso y de cada sesión o reunión. El tiempo del proceso es difícil de calcular, pero como la mediación es por definición un mecanismo de ayuda breve, esta condición debe señalarse, advirtiéndole que sólo será el mismo proceso el que les permitirá delimitar su duración. Cada mediador tiene su tiempo óptimo para trabajar, pero lo usual es que se trabaje por períodos de máximo dos horas de duración. El tiempo que va a durar cada encuentro debe ser establecido de antemano y si llegado el tiempo establecido el mediador se da cuenta que no podrán cumplir lo acordado, es necesario reconvenir con los participantes cómo van a continuar, teniendo en cuenta las posibilidades de tiempo de cada uno y las condiciones del proceso que se está dando.

## 3.2.3. Acuerdos entre los participantes para entrar al proceso.

---

**Acuerdo** es, en Derecho, la decisión tomada en común por dos o más personas, o por una junta, asamblea, tribunal o escuela. También se denomina así a un pacto, tratado, convenio, convención o resolución tomada en el seno de una institución.

Una vez que el mediador ha expuesto todas las condiciones del contexto de mediación, es indispensable que los participantes expresen verbalmente su acuerdo con tales condiciones. Si hay dudas o desacuerdos estos deben resolverse antes de avanzar a la fase siguiente.

## 3.2.4. Preparación del conflicto por las partes.

---

Una vez que todos los participantes están de acuerdo en las condiciones del proceso, el mediador les pide que narren cuál es su problema. Esta es una fase exploratoria, donde el mediador busca comprender la versión que cada parte tiene del conflicto, ubicándolo en su contexto, para tener elementos suficientes para llegar a las hipótesis en las fases siguientes. Las técnicas de intervención predominantes en esta fase son las preguntas y la escucha activa.

### Tipos de preguntas:

Las preguntas son una forma verbal de obtener información que sirve tanto para comprender el problema y su contexto, como para evaluar las hipótesis que el mediador se va formando. Según su intencionalidad y su forma pueden clasificarse como sigue:

- ✓ PREGUNTAS LINEALES: Para obtener información y explicaciones: ¿quién, dónde, cuándo, por qué? Permite al mediador investigar hechos y datos y con en base a ellos juzgar.
- ✓ PREGUNTAS ESTRATÉGICAS (de confrontación y dirección). Para corregir el rumbo, influyendo en la dirección que el mediador cree correcta. Ej. “Decía que ya se había hecho a la idea de separarse, pero ahora que su esposo le confiesa que tiene otra relación, duda de separarse, ¿Cómo explica esto?”
- ✓ PREGUNTAS CIRCULARES: Para identificar los patrones que alimentan el conflicto, las vivencias, las percepciones, las diferencias de apreciación, etc. Ej. ¿Cómo reacciona X cuando Y....?
- ✓ PREGUNTAS REFLEXIVAS: Para abrir espacio a nuevas perspectivas, visiones y opciones y movilizar acuerdos más libremente. Ej. “Si imaginamos que...

### Escucha activa:

Exige varias condiciones:

1. Centrar la atención en cada participante y observarlo cuando está hablando.
2. No interrumpir bruscamente para introducir una nueva pregunta o idea.
3. Mirar al interlocutor y de vez en cuando hacer manifestaciones verbales y no verbales de que se le sigue: asentir con la cabeza, “uhumm”, “entiendo”, etc.
4. Hacer preguntas aclaratorias precisas.
5. Usar el vocabulario del participante y referirse a su contexto vital.

## 3.2.5. Análisis del conflicto.

---

Con base en el relato realizado por las partes, el mediador construye el mapa del conflicto, teniendo en cuenta como ya se había dicho:

- ✓ Los motivos que han dado pie al conflicto.
- ✓ Los problemas de relación entre las partes.
- ✓ Las discrepancias en la interpretación de los hechos.
- ✓ Los intereses incompatibles.
- ✓ Las diferencias de valores.
- ✓ Los obstáculos que se oponen al arreglo.

En esta fase, el **mediador** acude a las técnicas de resumen, metáforas y reformulaciones, integrando no sólo la información que ha recogido de los participantes sino sus conocimientos y experiencias. Profundizaremos en estas técnicas más adelante.

## 3.2.6. Análisis de las soluciones intentadas, deseadas y viables.

---

**Análisis** es el examen detallado de una cosa para conocer sus características o cualidades, o su estado, y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen.

El **análisis de las soluciones intentadas por los participantes para resolver el conflicto** es importante para saber que si ellos fracasaron al elegir esos caminos, el mediador no debe sugerir esas soluciones sino precisamente otras opuestas y novedosas. Así mismo, es fundamental que a través de preguntas cada uno de los participantes exprese claramente cuál sería la solución deseada y poco a poco se cuestionen hasta concretar una solución que sea viable.

## 3.2.7. Elección de soluciones, acuerdos y compromisos.

---

**Si bien las decisiones son de los participantes**, en este momento el **mediador** debe servirles como de “traductor” de los acuerdos y por lo tanto debe formular proposiciones acerca de las soluciones posibles, recogiendo las palabras de los participantes. A través de la **técnica de reencuadre**, el mediador presenta una nueva visión que le dé un nuevo significado a la situación de conflicto, a las relaciones y a las personas dentro de su historia, de manera que se abra el camino para el acuerdo. **El narrador** narra la historia a partir de la información recabada en las sesiones anteriores y recoge las impresiones y el grado de identificación de los participantes con ella.

**A partir de aquí, se construirá el acuerdo, con las siguientes condiciones:**

- ✓ Formularlo en términos positivos.
- ✓ Dejar a las dos partes bien posicionadas.
- ✓ Formularlo en términos de comportamientos observables y de acciones concretas.
- ✓ Definir el tiempo durante el cual regirá.
- ✓ Establecer criterios de cumplimiento.
- ✓ Discutir las ventajas y desventajas.
- ✓ Imaginarse cómo se sentirá cada uno acogándose al acuerdo y expresarlo.



## 3.2.8. Cierre pedagógico.

---

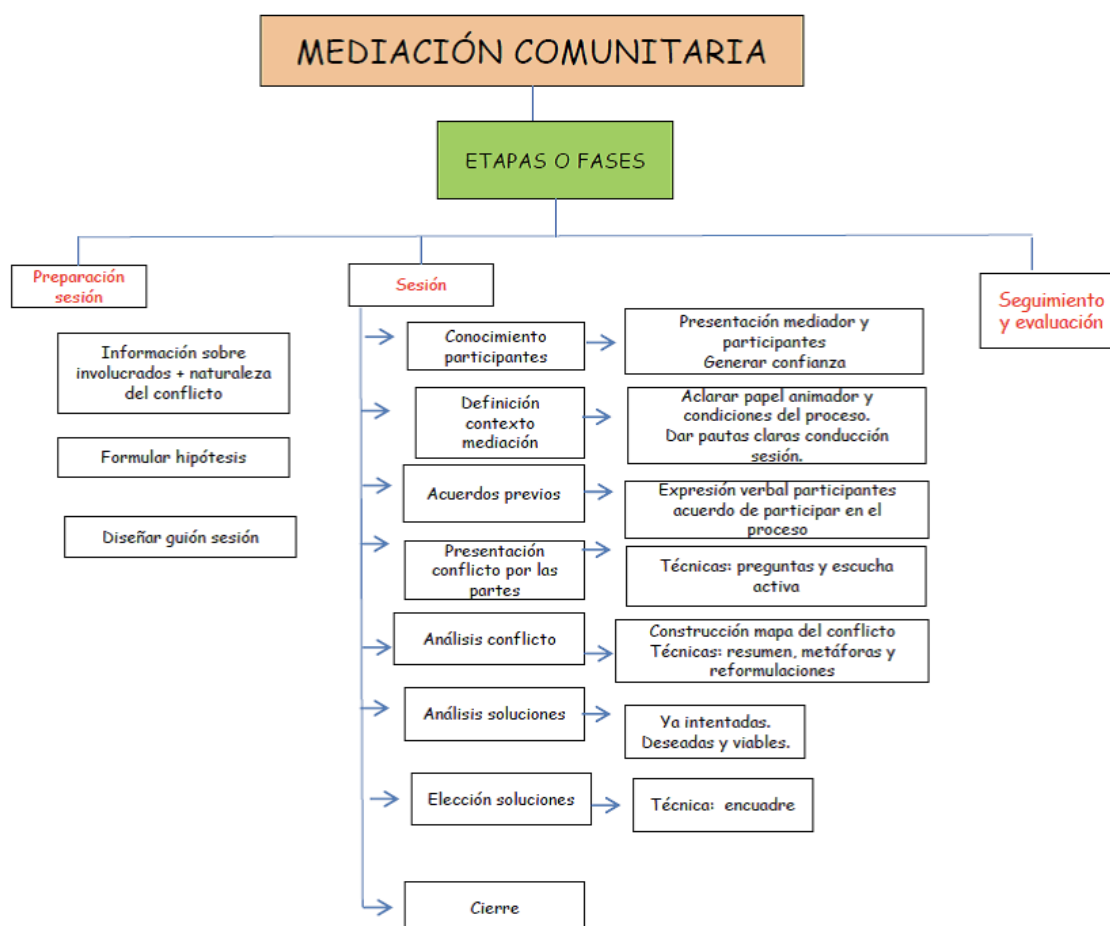
Se logre o no el acuerdo, antes de cerrar la sesión, **el mediador** debe invitar a los participantes a expresar qué se llevan de ella, para qué les sirvió y qué consecuencias quieren que tenga el encuentro. Queden o no las partes satisfechas con el avance en la solución del conflicto, el mediador debe darles reconocimiento por esta aproximación y por otras características personales o de la situación que revelen evolución positiva del proceso o de otros aspectos de sus vidas, para lo cual puede hacer una síntesis de los logros, las dificultades, los asuntos pendientes y los cambios observados.

En este momento también deben puntualizarse las **acciones a seguir por parte de cada participante y del mismo mediador, así como acordar el paso a seguir por cada uno**. Como no siempre se logra el acuerdo en el primer encuentro conjunto, el mediador debe proponer **otras sesiones**, bien sea individuales o conjuntas, según convenga en cada caso.

### 3.3. Seguimiento y evaluación de los efectos de la mediación: cierre del caso, reapertura o continuación.

Una vez terminada la mediación, tanto en los casos con acuerdo como en aquellos en los cuales no se ha llegado al mismo, es conveniente establecer pautas de seguimiento.

- ✓ **Cuando se ha llegado a un acuerdo**, éstas serán especificadas dentro del mismo en forma explícita y se realizarán por medio de llamadas telefónicas o visitas a los participantes, en el tiempo que se acuerde.
- ✓ **Cuando no hay acuerdo**, este seguimiento se programará, según las características del caso, conectando el mediador con los participantes o con las instancias a donde decidan continuar, teniendo cuidado de no violar el principio de confidencialidad.



## 4. Guión para el mediador: poniéndonos en situación.

---

### El Guión para el mediador:

#### 1. Presentación del mediador:

- ✓ **Saludo formal** (ej. Buenos días),
- ✓ **Nombre y apellidos** (no utilizar apodos ni diminutivos) Ej. Mi nombre es Gabriela García Morales.
- ✓ **Formación:** Ej. soy animadora sociocultural y turística y Mediadora Comunitaria
- ✓ **Ocupación:** Ej. Trabajo en el servicio de mediación del Ayuntamiento de Las Palmas de G.C.

2. **Presentación de los participantes (aunque se conozcan).** Con el nombre, apellidos y el cargo si es relevante en la mediación. Ej. para empezar esta sesión de mediación quisiera primeramente presentar a todos los que participan en ella. Por un lado, (haciendo referencia a la persona que solicita la mediación) Don/Doña... Con nombre, apellidos, presidenta de la Comunidad de Vecinos de Arenales. Y por el otro, Don/Doña... con nombre y apellidos, vecina de Arenales.

3. **Dar la palabra a la persona que solicita el proceso de mediación para conocer motivaciones e ideas previas sobre el proceso de mediación.** Ej. Quisiera primeramente dar la palabra a la persona que solicitó este proceso de mediación para que pueda exponer sus motivaciones o razones.

4. **Dar la palabra a la persona invitada al proceso de mediación para conocer motivaciones e ideas previas sobre el proceso de mediación.** Ej. Ahora me gustaría que tomara la palabra el señor/a X, y expusiera por qué decidió aceptar el proceso de mediación y qué espera de este proceso.

5. **Aclaración de las características del proceso de mediación y de unas pautas básicas de funcionamiento:** Ej. Antes de comenzar con el proceso de mediación es importante para mí aclarar que este proceso es gratuito. Cada sesión de mediación durará 45 minutos y, en función de cómo se vaya dando el proceso, valoraremos el número de sesiones que llevaremos a cabo. De igual manera, cualquiera de las partes es libre de abandonar el proceso cuando así lo decida.

También quisiera aclarar que mi tarea consiste en ser intermediario/a, en escuchar para entender a ambas partes y valorar con ustedes las diferentes soluciones que existan. Si de este proceso de mediación no se consigue ningún acuerdo siempre pueden acudir a otro sistema de ayuda. Sí les pido que

mantengan en todo momento el respeto mutuo, respetando el turno de palabra.

6. **Presentación del conflicto por ambas partes.** El mediador da primeramente la palabra a la persona que solicitó el proceso de mediación. Ej. Quisiera dar la palabra a Don/doña X, y que expusiera qué situación le ha llevado a solicitar el proceso de mediación. Ej. Me gustaría ahora que tomara la palabra Don/Doña X, y nos haga saber su vivencia o valoración de la situación descrita.
7. **Análisis de soluciones intentadas, deseadas y viables.** Ej. ¿Han intentado dar solución a esta situación anteriormente? ¿Cómo? Qué solución será satisfactoria para usted? ¿Y para usted?
8. **Elección de soluciones, acuerdos y compromisos.** Según he entendido, para ustedes sería una solución..... ¿es así? ¿Es una solución positiva o ventajosa para ambas partes? ¿Estarían conformes con esta alternativa? ¿Cuándo podría ponerse en marcha?
9. **Cierre pedagógico.** El mediador invita a ambas partes a expresar qué se llevan del encuentro, reconociéndoles logros, dificultades superadas, etc. Propone, si fuera el caso otra sesión o aclara otras posibles vías de resolución. Ej. Llegados a este punto del proceso de mediación sólo me falta agradecerles la confianza depositada y reconocerles el esfuerzo por buscar una solución intermedia para ambas partes. En vista a que han llegado a un acuerdo en esta primera sesión, no entiendo la necesidad de convocar otra. Sí me gustaría llamarles telefónicamente más adelante para hacer un seguimiento del proceso. Por mi parte nada más, agradecerles nuevamente el esfuerzo por encontrar, mediante el diálogo, alternativas positivas para ambas partes para una mejor convivencia.



**Reuniones individuales:**

No todos los modelos de mediación tienen la misma postura acerca de la conveniencia de realizarlas. Algunos sostienen que las llevan a cabo sólo en los casos donde sea estrictamente necesario, otros las consideran muy útiles para enriquecer la información, para movilizar las emociones de resistencia de las partes y conocer mejor el contexto y los intereses de cada participante, sobre todo si el tiempo y la intensidad del conflicto pueden bloquear la interacción en las sesiones conjuntas.

**Reunión con otros mediadores: co-mediación:**

Los mediadores que tienen la posibilidad de trabajar con un equipo, utilizan frecuentemente este tipo de reuniones después de las entrevistas individuales con cada participante y antes de comenzar la nueva sesión conjunta. En ella se elabora la "Historia alternativa", tras la definición del contexto o encuadre.



## Para saber más

En el siguiente enlace puedes ver una técnica del desarrollo del mapa de conflicto:



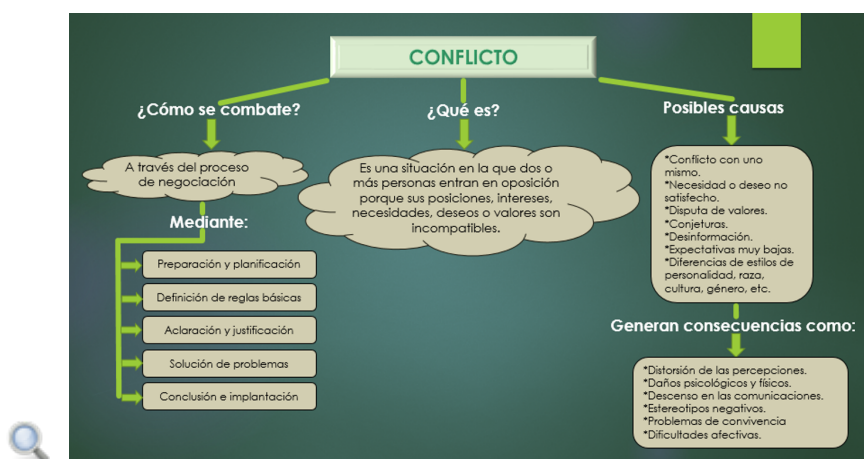
[Mapa de conflicto.](#)

## 5.1. Técnica para generar autoconfianza como mediador.

### Pautas para desarrollar estados internos positivos:

- ✓ Relájese, recuerde y reviva con detalle alguna situación en cual se ha sentido tranquilo y seguro como quiere sentirse al iniciar la sesión de mediación.
- ✓ Perciba claramente el sentimiento que experimenta al revivir esa situación.
- ✓ Con ese sentimiento de tranquilidad, imagínese que inicia la sesión de mediación y véase sonriente, tranquilo, hablando con firmeza y claridad a los participantes en el proceso.

El mediador además de ser imparcial debe tener una **comunicación asertiva, escucha activa y empatía.**



## 5.2. Técnicas para generar confianza en los participantes.

### Técnicas para generar confianza en los participantes:

#### 1. Disponibilidad y observación:

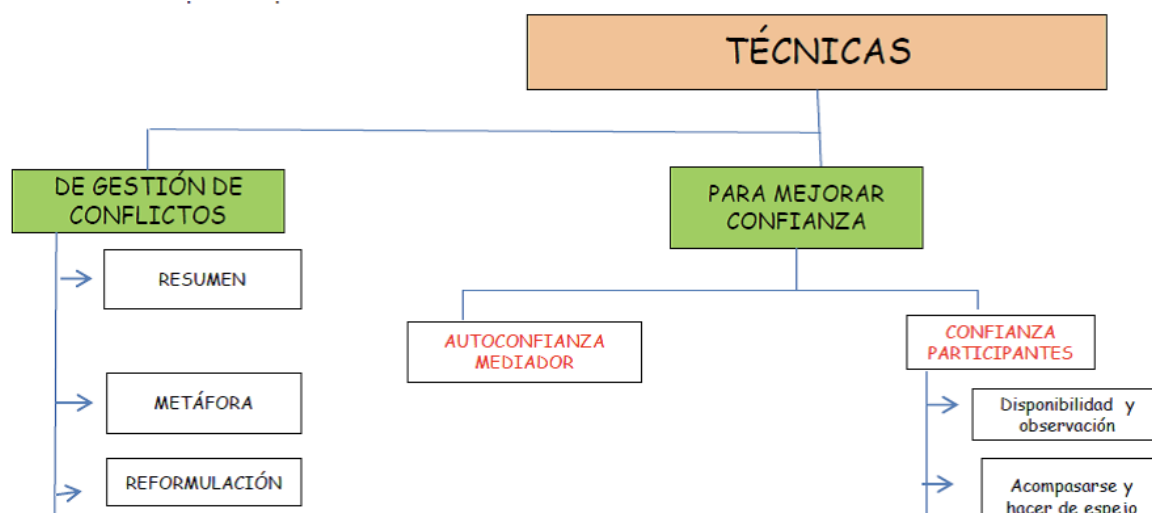
- ✓ Dirigir su atención consciente hacia fuera, hacia el mundo exterior, especialmente hacia las personas con las que se esté interactuando.
- ✓ *Observar* la postura, las expresiones faciales, la tensión o relajación muscular, los gestos y los movimientos de los interlocutores.
- ✓ *Estudiar* el tono, el volumen, la velocidad del discurso y el lenguaje no verbal.

2. **Acompasarse o "hacer espejo"**: Emplear la misma tonalidad, volumen, tiempo, postura o lenguaje sensorial que la otra persona utiliza (esto aumenta la sintonía).

3. **Repetir**: Resumir con las propias palabras lo que la otra persona ha dicho, pero utilizando las palabras clave y las frases del otro, empezando con: *"si le he entendido bien..."*

4. **Dar reconocimiento**: es una forma de retroalimentación positiva que consiste en expresar verbal y directamente a la persona a quien va dirigida la valoración positiva que hacemos de algún comportamiento que ha mostrado o de una cualidad personal que apreciamos en ella. Para que sea auténtico, el mediador debe poder referirse a la actuación que le permite hacer ese reconocimiento: *"Don Pedro, por la manera como usted ha manejado esta situación tan difícil, me parece una persona reposada y prudente"*.

5. **Connotación positiva**: es una re-formulación centrada en resaltar los aspectos positivos de una situación o de un comportamiento que han sido descritos como negativos. Es ya una intervención que introduce un cambio de visión.







## 6. El profesional en el proceso de mediación.

---



Como en cualquier proceso de mediación, la persona mediadora será:

- ✓ Un **ciudadano que voluntaria y gratuitamente** presta servicios de mediación a los miembros de un colectivo o comunidad a la cual pertenece y la cual lo reconoce como su mediador dadas sus calidades personales y sus capacidades para mediar.  
Su legitimidad se deriva del reconocimiento que le otorga su comunidad, de la eficacia de sus servicios, de los valores que practica y promueve, de la confianza que es capaz de generar y de la que su colectivo le asigna.
- ✓ Un **profesional neutral e imparcial**, que ejerce como conciliador, sin ningún poder de decisión en la resolución del conflicto.  
Veamos otras características del mediador comunitario:
  - ◆ Favorece el cambio de actitudes de los actores sociales.
  - ◆ Facilita la comunicación entre las partes en conflicto.
  - ◆ Ha de crear un contexto flexible para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo, en el intento de acercar posturas.
  - ◆ Parte de la voluntariedad del proceso, y por tanto de que las partes no están obligadas a resolver el conflicto por esta vía.
  - ◆ Desempeña funciones de sensibilización frente a la desigualdad o discriminación social o institucional.
  - ◆ Permite, a través del trabajo con las partes en conflicto, ver el problema desde diferentes ángulos, y con ello, acercar posturas que resuelvan el conflicto.
  - ◆ Realiza funciones de **catalizador para prevenir conflictos o intervenir una vez ya producidos**.
  - ◆ Es un facilitador al servicio de las partes en su empeño de llegar a un acuerdo.
  - ◆ Sugiere, recomienda, persuade, orienta, asesora, advierte.
  - ◆ No es un juez, ni un fiscal, ni un terapeuta, ni un policía. No impone, no decide, juzga, no sanciona.
  - ◆ Promueve la corresponsabilidad.
  - ◆ Actúa bajo criterios de equidad, responsabilidad social y garantía de los derechos humanos.
  - ◆ El principio que orienta su acción es: *“A cada uno según sus derechos, de*

*cada uno según su responsabilidad social”.*

## 7. La documentación en el proceso de mediación.

---

El **expediente** es un procedimiento administrativo generado por una entidad con una finalidad concreta, puede ser  disciplinario,  contractual, etc.

**El expediente de mediación debe contener la siguiente información básica:**

- ✓ Fecha.
- ✓ Demandante.
- ✓ Motivo de la demanda.
- ✓ Antecedentes.
- ✓ Usuarios implicados.
- ✓ Otros agentes implicados.
- ✓ Definición de acciones a realizar tanto por las partes implicadas en el conflicto para la resolución del mismo.
- ✓ Recursos humanos y técnicos necesarios para llevar a cabo las actuaciones.
- ✓ Pautas para el seguimiento.

## Anexo. Licencia de recursos.

---

Ningún recurso de fuentes externas que requiera citar explícitamente sus datos de licencia ha sido usado en esta unidad, por lo que este anexo queda vacío. Todos los recursos utilizados, de fuentes internas, se acogen al Aviso Legal de la plataforma.