

Buenas Prácticas del Mediador en Educación Social

Material Didáctico de la Asignatura:
“Mediación y Resolución de Conflictos”

Amapola Povedano Díaz

Itahisa Pérez-Pérez

Gonzalo Del Moral Arroyo

Profesorado de la asignatura “Mediación y Resolución de Conflictos”

Universidad Pablo de Olavide

Departamento de Educación y Psicología Social

Curso académico 2012/2013



El texto publicado en este documento está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License. Puede copiarlos, distribuirlos y comunicarlos públicamente siempre que se cite su autor y el nombre de la publicación, "Buenas Prácticas del Mediador en Educación Social. Material Didáctico de la Asignatura: Mediación y Resolución de Conflictos-", no los utilice para fines comerciales y pueda hacer obra derivada siempre que se haga con la misma licencia al ser divulgadas.

Edita: Universidad Pablo de Olavide.

Ctra. Utrera, Km. 1, 41013 Sevilla

www.upo.es

Autores: Amapola Povedano Díaz

Itahisa Pérez-Pérez

Gonzalo Del Moral Arroyo

ISBN: 978-84-697-1345-7

Este manual ha sido elaborado en el marco del proyecto de investigación PSI2012-33464 "La violencia escolar, de pareja y filio-parental en la adolescencia desde la perspectiva ecológica", subvencionado por el Ministerio de Economía y Competitividad de España.

Índice

1. Introducción.....	4
2. La figura del mediador en educación social.....	6
2.1. Características del mediador.....	7
2.2. Funciones del mediador.....	9
2.3. Competencias específicas del mediador.....	10
3. Código Deontológico del Mediador	10
3.1. Objetivos específicos.....	12
3.2. Aspectos generales.....	13
3.3. Principios deontológicos generales.....	14
3.4. Ventajas de la mediación.....	18
3.5. El/a mediador/a.....	19
4. Herramientas y habilidades.....	20
4.1. Habilidades del mediador.....	21
4.2. Herramientas del mediador.....	22
4.3. Algunas de las herramientas y habilidades más eficaces.....	22
5. Áreas y ámbitos de actuación.....	26
5.1. La mediación en el campo de las drogodependencias.....	27
5.1.1. Características del colectivo.....	28
5.1.2. Características del mediador en drogodependencias.....	28
6. El equipo Inter y Multidisciplinar.....	29
6.1. Tipología de equipos de trabajo.....	31
6.2. Características del trabajo en grupo.....	32
6.3. Técnicas del trabajo en grupo.....	32
7. Casos prácticos.....	36
7.1. Caso 1: Intervención quirúrgica vs creencias religiosas.....	37
7.2. Caso 2: Pensión alimentaria y visitas.....	40
7.3. Caso 3: Mediación escolar en un colegio de Primaria.....	42
7.4. Caso 4: Mediación escolar en un instituto.....	45
8. Conclusiones.....	48
9. Bibliografía.....	49

1. Introducción

Etimológicamente **mediación** es una palabra de origen latino y, según el Dictionnaire étymologique de la langue latine (1979), deriva del adjetivo *medius*, -a, -um que califica a *quien se encuentra en medio, al intermediario, a los que están en medio en sentido local y temporal y también en sentido moral*. Se refiere también a lo que no se inclina ni a un lado ni a otro, a lo indiferente, a lo indeterminado (Ernout y André, 2001).

Podemos definir la mediación como una acción realizada por una tercera persona con el objetivo firme de resolver un conflicto entre dos partes. Sin embargo, para que podamos definir cualquier intervención como mediadora deben cumplirse una serie de requisitos: la existencia de un conflicto entre dos personas o partes, la voluntad de ambas partes de llegar a un acuerdo o acercamiento y la existencia de una tercera persona que facilita el acercamiento entre las partes y los posibles los acuerdos.

Las características principales de la mediación son:

- Restablece la comunicación y el diálogo: el objetivo es reducir el nivel de agresividad, de tensión y desgaste emocional entre las partes.
- Voluntaria: las partes no están obligadas a recurrir a un mediador.
- Confidencial: tanto las partes como el mediador deben cumplir con la confidencialidad del conflicto.
- Neutral e imparcial: el mediador no toma decisión, solo acompaña a las partes de forma objetiva durante el proceso.
- Proyecta su acción hacia el futuro: el proceso de la mediación se realiza con el único fin de que el conflicto mejore las relaciones entre las partes en el futuro.

Los seres humanos al vivir en sociedad son por naturaleza conflictivos, debido a que el género humano es egoísta y busca su satisfacción personal, su bien particular y el ejercicio de sus derechos individuales, antes que la atención, los intereses o necesidades de los demás. Por eso son difíciles las relaciones sociales y éstas precisan de la existencia de un ordenamiento jurídico que las regule.

El orden jurídico no es el único orden normativo que existe en nuestra sociedad occidental hoy día, aunque sí el de mayor relevancia, ya que éste vincula a todos los seres humanos, independientemente de su aceptación. Dentro de ese orden existe la mediación, la cual es aceptada en un principio como un sistema alternativo al judicial.

Este nuevo concepto social de cómo resolver conflictos se basa en la descentralización, la flexibilidad, un menor formalismo y una mayor cercanía entre la

persona que tiene el conflicto y su resolución. A todo esto también le podemos añadir que el periodo de tiempo en el que se realiza es mucho más rápido que en el sistema judicial. La mediación es un método de resolución de conflictos con virtudes y defectos, aplicable a unos determinados conflictos. La mediación se integra a los sistemas existentes como una opción más que no excluye a ninguna otra.

El conflicto surge en el momento en que diversos individuos desean obtener un fin determinado, y las dos partes tienen un interés individual o común que no pueden conseguir equitativamente, de este modo surge la necesidad de una norma que regule dichas discrepancias. Para esto es necesario la intervención de una tercera persona ajena al conflicto, de esta forma se puede asegurar la imparcialidad a la hora de resolver la disputa. Esta persona ha recibido varios nombres a lo largo de la historia como árbitro, componedor, mediador, buen padre de familia, juez, etc.

En general la actitud ante las situaciones de conflicto siempre ha sido entorno a las siguientes opciones: la negación del mismo, la huida, trasladar la responsabilidad a un tercero, someterse a la solución impuesta por el otro, tratar de someter al otro y por último la negación. Es evidente que negociamos cuando no podemos imponer nuestra solución al otro.

La mediación ha existido siempre, en la Biblia ya se afirmaba que Jesús es un mediador entre Dios y el hombre. La iglesia y el clero a menudo han sido mediadores entre sus miembros y los que no lo son, mediando en las disputas de familia, los casos penales y las diferencias diplomáticas entre miembros de la nobleza.

En 1734, aparece por primera vez las palabras Mediación y Mediador en el Diccionario de Autoridades de la Lengua Española. Según este define la Mediación como *“la interposición de alguno que pretende componer o reconciliar a otros que están entre sí discordes o conseguir alguna cosa para otro”*. En la primera edición del Diccionario de la Lengua Castellana de la Real Academia Española, publicado en 1780, aparecen ya los términos mediación y medianero con los significados explicados anteriormente.

Durante la Edad Moderna, la mediación ha tenido un papel muy importante en el campo del Derecho Internacional puesto que se establecen las relaciones y el respeto a todas las posturas existentes en un conflicto.

La Educación social y la mediación tienen un componente común y esencial que es la flexibilidad en el desarrollo de su actuación, comparten imparcialidad, búsqueda de resolución de conflictos, entre otras características.

La elaboración de un manual de mediación en educación social consideramos que es importante ya que no existe ningún documento que identifique y explique las bases de este campo profesional. La mayoría de los escritos consultados se centran en la

mediación desde el ámbito jurídico, pero carece de una visión más integral, basada en la intervención socioeducativa. Además, consideramos que la elaboración de este *Manual de Buenas Prácticas* por parte del alumnado universitario de Educación Social, ha servido para aprender aún más sobre la mediación a través la recopilación bibliográfica y documental realizada y, además, sirve de guía para demás estudiantes y profesionales que quieran aprender y seguir formándose sobre la mediación.

A continuación se van a explicar diferentes puntos que van a conformar el presente manual:

- El código deontológico del mediador en el que exponen los principios y la ética que debe tener el mediador.
- Aspectos clave según las diferentes temáticas.
- Cómo trabajar en grupo y en qué consiste el trabajo grupal.
- Las diferentes herramientas y habilidades que debe tener un mediador para realizar correctamente su trabajo y conseguir sus objetivos.
- Casos prácticos en mediación que nos servirán para aprender un poco más de esta disciplina.

Este Manual se rige por las siguientes disposiciones generales:

- ARTÍCULO 1. Este código será aplicado a los mediadores/as para llevarlo a cabo en cualquier situación de mediación.
- ARTÍCULO 2. Estas normas serán aplicadas en la mediación y tendrá un carácter obligatorio de llevar a cabo por los mediadores/as.
- ARTÍCULO 3. Este código hace referencia a cualquier tipo de mediación: familiar, escolar, intercultural, penal, civil, mercantil, patrimonial, internacional, etc.

1. La figura del mediador en Educación Social

El hecho de crear la figura de un mediador, en educación social, se debe a que vivimos en un mundo diversos y eso supone, entre otras, que no todo el mundo piensa de la misma manera y, si no se tienen las habilidades necesarias (comunicación eficaz, empatía, respeto a la diversidad y a lo diferente, etc.) se pueden generar conflictos interpersonales.

Por tanto, el objetivo del mediador es reconducir la discusión en términos más positivos y productivos, facilitando la negociación entre las partes. No se trata de que el mediador imponga sus ideales para solucionar el conflicto, sino que a través de la escucha activa conduce y aconseja a las partes a que éstas tomen una decisión por su propia voluntad.

Algunos autores como Grover, Grosch y Olczack (1996) definen al mediador como “guardián del proceso” debido a que no se trata de una autoridad que impone una solución sino que es alguien que a través de su capacidad y aprendizaje ayuda a una conciliación entre las partes.

Además, no podemos olvidar que en la sociedad el papel que tiene el mediador no es tan conocido como profesional, mucho menos en el caso de la Educación Social, cuya profesión de por sí es en ocasiones casi desconocida. Generalmente cuando hay un conflicto entre dos partes, éstas recurren a un abogado y a la vía jurídica, ya que su objetivo primero no es ponerse de acuerdo, sino que cada parte defiende su propio interés. En ocasiones hay quienes llegan a pensar que la figura del mediador no tiene sentido. En estos casos lo importante es informar a las partes de la existencia de la mediación y así poder conseguir que se conozca más la figura del mediador y se puede resolver el conflicto a través del diálogo, el respeto y la aceptación de las diferencias.

2.1. Características del mediador

A continuación se explican algunas de las características que debe presentar el mediador en relación a los sujetos con los que trabaja, su profesión, su equipo, la institución a la que pertenece, así como a la sociedad en general.

- En relación a su profesión:
 - o El mediador como parte fundamental en la solución del conflicto debe recoger toda la información necesaria para analizar la situación de manera objetiva.
 - o No debe aprovecharse para beneficio personal de la información privilegiada que obtiene.
 - o En las acciones que el mediador desarrolle, debe respetar correctamente la profesión a la que pertenece.

- En relación a los sujetos:
 - o El mediador debe mantener una rigurosa profesionalidad en el tratamiento de la información. Como receptor de la información, el mediador tiene derecho a recibir toda la información necesaria para la resolución del conflicto. Como generador de la información, debe ser consciente cual es relevante. Y por último, como creador, debe ser veraz en la transmisión de ésta, separando valoraciones y opiniones personales.

- El mediador debe guardar un trato igualitario con las personas con las que trabaje, evitando discriminación por razón de género, sexo, edad o cualquier otra diferencia.
 - En su intervención, el mediador no debe recurrir a técnicas que atenten contra la dignidad de la persona.
 - El mediador, debe evitar en su acción profesional hacer uso de términos que conlleven a etiquetas desvaloradoras y discriminatorias.
 - El mediador debe respetar íntegramente la intimidad de los sujetos.
 - Se debe evitar toda relación personal con los sujetos que trascienda de la relación profesional.
- En relación al equipo:
- El mediador debe ser respetuoso con el equipo donde trabaja y con cada uno de sus miembros.
 - El mediador debe anteponer la profesionalidad a las relaciones afectivas con los compañeros del equipo.
 - El mediador debe evitar interferir en las funciones y tareas de los otros miembros del equipo.
- En relación a la institución donde trabaja:
- El mediador debe ser consecuente con las normas existentes en la institución donde realiza el trabajo.

Partiendo del código Deontológico del Educador Social, conjunto de normas que orientan la acción y la conducta profesional, se establecen los puntos estratégicos de la profesión de la mediación dentro de dicho código. Es este el motivo por lo que comparten muchos aspectos ambas disciplinas. Aun así tienen diferentes puntos de vista a la hora de la resolución de conflictos, por este motivo surge la necesidad de crear un código deontológico propio para la mediación.

Tanto la educación social como la mediación procuran la comunicación entre las partes pero desde perspectivas diferentes, el profesional de la educación lo hace desde un lugar de poder, ya que aconseja, enseña, exige responsabilidades ante incumplimientos, concede o deniega, siempre desde el lugar del que sabe y tiene la formación, el educador parte de la idea de justicia social y el deber de protección del interés del más débil, atendiendo los conflictos que generan las necesidades no cubiertas, según marcan las leyes y las normas de justicia social; en cambio, el mediador debe estar en el mismo plano que los mediados, aunque manteniendo su

distancia funcional, ya que éste en todo momento debe ser neutral, la mediación trabaja sobre los conflictos, en perspectiva de futuro y procurando satisfacer no solo los derechos, sino también los deseos, armonizándolos con las posibilidades.

La intervención del educador social y la del mediador son parecidas, sobre todo con respecto al mundo interno del usuario, pero el lugar desde que se interviene es muy distinto y también el fin.

Tanto el educador social como el mediador deben trabajar las aptitudes como profesionales, como la empatía, la flexibilidad y la creatividad, en el caso de la mediación se puede añadir la confianza en el proceso y la imparcialidad. En el caso de la función de la mediación, son los propios clientes (mediados) los que generan sus propias alternativas, sin limitaciones externas, el único límite lo establece su propia escala de valores.

Las limitaciones que el mediador puede llegar a aceptar o no, únicamente depende de su código deontológico personal. Incluso en el caso de que no esté de acuerdo en la solución que han acordado los mediados, no se interpondrá, sino que se retirará de dicha mediación, a excepción de que este acuerdo suponga un grave riesgo para alguna de las partes implicadas.

Para finalizar uno de los puntos clave de la ética profesional del mediador es la capacidad de conocerse a sí mismo con sus virtudes y defectos, en sus inclinaciones y deseos durante el proceso de mediación, ya que es difícil mantenerse neutral y objetivo debido a los prejuicios e ideales previos, que tenemos todos los seres humanos. Es fundamental que los profesionales conozcan sus funciones para realizar mejor su tarea y a la vez evitar el intrusismo laboral.

2.2. Funciones del mediador

- Reducir la tensión.
- Facilitar la comunicación entre las partes.
- Ayudar en la formulación de propuestas positivas y acuerdos.
- Promover la reflexión de las personas sometidas a tensiones y conflictos.
- Generar confianza en las propias soluciones de las partes implicadas.
- Derivar los casos hacia otros profesionales cuando la función mediadora resulte insuficiente o inadecuada: médicos, terapeutas, etc.

2.3. Competencias específicas del mediador

- *Perspectiva* para identificar tipos de conflictos, posiciones e intereses y habilidad para detectar el alcance del problema (jurídico, físico, técnico, moral, político, etc.).
- *Disciplina* como capacidad para aportar normas de procedimiento y desarrollar un proceso con equidad.
- *Dominio de sí mismo*: es la auto-regulación de la propia conducta, que requiere un modelaje sustentado en valores.
- *Empatía* para identificar las motivaciones personales y emociones de los individuos en conflicto, facilitar el proceso de comunicación y detectar el tipo de compensación subjetiva requerida para lograr acuerdos sustentables.
- *Creatividad* para identificar recursos disponibles y apoyar la generación de alternativas.
- *Flexibilidad y tolerancia* para enmarcar situaciones conflictivas en un marco de respeto, que permita aflorar los aspectos cooperativos ocultos en la confrontación.
- *Dominio técnico del tema*, para hacer que los involucrados se sientan seguros con su liderazgo, legitimidad y credibilidad.
- *Optimismo* para visualizar una solución viable y respetuosa para todos.

2. Código Deontológico del Mediador

Para la elaboración de este apartado se han utilizado dos documentos diferentes que son referencia fundamental para nuestro perfil. El primero de ellos es “El Código Deontológico del Educador Social”, elaborado por un grupo de profesionales de la Educación Social y de profesores de la Universidad de Deusto. Y, el segundo, es “La Carta y el Código de la Mediación”, el cual figura en el Centro Nacional de Mediación (CNM) fundado en 1901.

Antes de comenzar con el desarrollo de nuestro trabajo creemos conveniente plasmar la definición tanto de Código Deontológico como la de mediación, ya que se verá con asiduidad a lo largo del documento.

El Código Deontológico es un conjunto de normas y deberes dirigidos a un colectivo de profesionales para guiar el ejercicio de su profesión desde una perspectiva ética. Por tanto, en un documento de esta índole se hace referencia a como debieran ser los hechos de las cosas, a cuáles son los valores que deben alumbrar nuestra práctica diaria. Se trata de definir lo que está bien o lo que está mal, aquél comportamiento que es el más correcto en nuestra actividad profesional. Por tanto, podemos definirlo como

un conjunto de normas destinadas tanto a la acción como a la conducta profesional con la finalidad de mejorar la calidad del trabajo que se le otorga a la ciudadanía.

Este código sirve como guía para orientar y especificar las funciones, competencias, actuaciones, así como los objetivos del ejercicio de su profesión dentro del campo de la mediación.

Así mismo, es relevante concretar los saberes, derechos y normativas que debe seguir cualquier persona mientras está formándose o ejerciendo su labor en este ámbito concreto.

Este código está basado en el **Código Deontológico del Educador y la Educadora Social de ASEDES**, y en el **Código Deontológico de la Persona Mediadora de la Universidad Internacional de Andalucía**.

La mediación es un proceso confidencial y voluntario de resolución de conflictos donde un tercero, el mediador, de forma neutral e imparcial, ayuda a las personas implicadas a comunicarse entre sí de una forma adecuada y positiva con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y aceptados por todos los participantes.

La finalidad de la mediación es la resolución pacífica y positiva de conflictos que surgen en los diferentes ámbitos de la relación humana (familiar, social, laboral,...).

La mediación constituye una alternativa de gestión de conflictos útil y eficaz que fomenta en las partes habilidades de afrontamiento pacífico a los problemas cotidianos.

En este sentido, la mediación se caracteriza por tener una serie de peculiaridades:

- *Voluntad*: pues requiere inventiva y creatividad.
- *Prevención*: entendido como capacidad para anticiparse a aquellas situaciones donde se encuentran los problemas.
- *Mediación*: ayudando a aquellas personas que se encuentran en el conflicto. Se puede añadir a esta característica adjetivos como arte y valentía.
- *Lugar intermediario*: pues gracias a la creación de lugares dinámicos se crean nuevas relaciones, con la finalidad de regular tensiones y conflictos.
- *Catalizador*: aporta soluciones para que la realidad sea transformada por ambas partes.
- *Participación*: requiere que las personas que acudan a la mediación tengan una actitud activa. Se pretende que ambas partes elaboren de manera conjunta un nuevo destino.
- *Actuación comunicacional*: se necesita una interacción entre las partes para llegar a un acuerdo, no vale que no uno encuentre la solución por el otro.
- *La mediación es una victoria*: los protagonistas del conflicto aceptan perder para llegar a ser uno y otro ganador.

- *Conductor*: la mediación se guía a partir de tres fuentes, la inteligencia, la ética y el corazón. El mediador no puede juzgar, arbitrar y decidir por sí solo.
- *Anti-poder*: el mediador no posee el poder, pues éste está en manos únicamente de las dos partes.
- *Independencia*: la mediación no puede emanar ni de un partido político ni de una confesión religiosa, pues entonces sería un grupo de presión que falsearía la mediación en sus raíces.
- *Desinterés*: no puede realizarse en beneficio del mediador.
- *Imparcialidad*: la mediación no puede favorecer indebidamente a una o a otra de las partes, por lo que el mediador deberá permanecer en la justa distancia entre las dos personas.
- *Búsqueda de la objetividad*: necesidad de usar argumentos sólidos.
- *Confidencialidad*: el mediador debe guardar sólo para él lo que se le confía.

3.1. Objetivos específicos

- Ofrecer un espacio adecuado, neutral e imparcial, donde las personas interesadas se sientan cómodas y con confianza para exponer sus diferencias.
- Restablecer la comunicación entre personas en conflicto, potenciando la expresión de intereses y necesidades particulares.
- Promover en los participantes la creación de alternativas y opciones que deriven en acuerdos consensuados y satisfactorios para ellos.
- Cambiar la concepción negativa del conflicto como elemento de enfrentamiento hacia una visión positiva y necesaria en la convivencia de las personas.
- Otorgar a las personas la responsabilidad y el protagonismo en la solución de sus diferencias.
- Salvaguardar los intereses de los menores de edad y personas dependientes implicadas directa o indirectamente en el conflicto.

3.2. Aspectos Generales

El presente Código se fundamenta en la Constitución Española, en la Declaración Universal de los Derechos de las personas, en la Convención Europea para la salvaguardia de los derechos de las personas, en la Carta Social Europea, en la Convención sobre los derechos de los niños/as, anunciados en la Carta de los derechos

fundamentales de la Unión Europea y que fundamentan a la educación social y, por tanto, a la mediación (ASEDES, 2004).

La mediación es un procedimiento facultativo que requiere el acuerdo libre y explícito de las personas implicadas, de comprometerse en una acción con la ayuda de un tercero formado y neutro. Así pues, la mediación consiste en un proceso en el cual los protagonistas deben aceptar y decidir para poder solventar el conflicto generado (Centre National de la Mediation, 1997).

De este modo, el mediador debe ser un/a profesional de carácter pedagógico y vocacional para responder a cualquier solicitud de intervención en todos los ámbitos de relaciones sociales, tanto individuales y colectivos. Su finalidad es conseguir que personas o grupos establezcan una nueva relación.

Los rasgos que deben caracterizar a cualquier mediador son los que a continuación se expone:

- Libre de aceptar o rechazar su mediación en cada una de las situaciones que se solicita.
- No tiene ni poder ni autoridad de presionar a las partes implicadas en un conflicto para llegar a un acuerdo.
- Comportamiento y estado de espíritu independiente de manera que ampare toda la independencia inherente a su función.
- Neutralidad y reservar en relación a las partes. No tiene carácter de negociados ni de árbitro.
- Secreto de profesionalidad, cubriendo la identidad y todos los elementos de la vida privado de las personas.
- Autoridad y cualidades morales, de respeto hacia el otro y a hacia su libertad.

Las funciones y competencias propias de un mediador son:

- Revisar de común acuerdo, entre el mediador y las partes, a medida que se vaya desarrollando la situación.
- Adaptar el proceso de mediación a cada situación y velar, continuamente, para controlar las numerosas dificultades que puedan darse así como los imprevistos surgidos.
- Dar información útil a las personas para la comprensión del concepto de la mediación.
- Abstenerse de intervenir e, incluso, de poner fin a su intervención cuando sus propios intereses (materiales y/o morales) puedan ser

dudosos de no llevar a cabo su función de mediador con las correspondientes reglas deontológicas.

- Respetar la autonomía de las personas, su libertad de juicio y de decisión.
- Velar para mantener, a través del pacto, las diferencias entre las partes. Por su parte, las partes se comprometen a dar al mediador todas las informaciones, sea relevante o no, que tenga que ver con el conflicto.

Por otro lado, el mediador tiene el derecho de poder llamar a otro mediador si así lo requiere, que se asociará a él para la totalidad o parte de la misión.

3.3. Principios deontológicos generales

Encontramos una serie de principios, adaptados y extraídos del Código Deontológico del Educador Social (ASEDES, 2004) tales como:

- Principio de la profesionalidad

Principio fundamental para el mediador social debido al ámbito donde va a trabajar y a la diversidad de personas con diferentes problemáticas que va a tratar. Se debe realizar un servicio con responsabilidad y seriedad, basado en el respeto hacia la persona y proteger los derechos de los demás.

La autoridad profesional del mediador se fundamenta en la competencia, la capacitación, la cualificación para las acciones que desempeña y su capacidad de autocontrol. Debe estar formado y capacitado con estrategias de intervención realista y efectiva, adecuadas a cada caso en concreto, y posteriormente realizar una evaluación de la intervención para adaptar y modificar pautas, en caso de que sea necesario.

Aunque cabe resaltar que el mediador debe utilizar los medios correctos adecuados a cada persona.

- Principio de la acción socioeducativa

Puesto que la educación es el elemento principal para cualquier cambio social, el mediador ha de aplicar estrategias socioeducativas que fomenten en respeto y la libre elección y toma de decisiones.

Su función no es imponer sino facilitar un amplio abanico de posibilidades para la resolución de las problemáticas.

- Principio de la justicia social

El mediador debe ser conocedor de los recursos que cubran los derechos de las personas con las que trabaja y velar por la calidad de vida de éstas.

Debe proteger a ambas partes de la mediación y ser neutral para no interferir en su resolución.

- **Principio de la libre elección de caso**

Es muy importante que cada mediador se conozca a sí mismo y reconozca sus limitaciones en cuanto al trabajo con determinados casos.

Tiene derecho a no aceptar un caso por reglas éticas y morales.

En el caso de que ya esté inserto en una mediación, el mediador puede poner fin a esta relación porque considere que no va a llegar a buen término.

- **Principio de la información responsable y de la confidencialidad**

Este es uno de los principios más importante para el mediador/a, el guardar el secreto profesional en relación de todas la información que obtiene directa o indirectamente acerca de las personas con las cuales está trabajando, así como de las situaciones y experiencias de la vida de estas. Por tanto, debe de poseer cualidades morales (sinceridad, honestidad, responsabilidad) y de respeto al otro y su libertad.

La obligación de respetar el deber de confidencialidad debe de seguir vigente incluso después de la prestación de los servicios.

En el caso de que haya que dar algún tipo de información siempre debe ser en beneficio de la persona, grupo o de la comunidad y con el conocimiento de los mismos.

El Mediador debe gozar de **prestigio** en materia de **integridad** y de **honestidad** y actuar en consecuencia durante el proceso de mediación.

Si bien los conceptos de integridad y honestidad son difíciles de definir mediante un concepto abstracto, para las partes en un proceso de mediación es relativamente fácil determinar si el/la Mediador/a actúa o no con integridad y honestidad. Por ejemplo, la honestidad del Mediador puede ponerse a prueba durante el proceso de mediación si éste conoce la posición mínima aceptable de una de las partes para resolver la controversia y es consultado por otra de las partes en conflicto a ese respecto y no le informa. En ese caso el/la Mediador/a está impedido de revelar esa posición mínima aceptable de una de las partes, pero tampoco puede mentir, ya que ello redundaría en la pérdida de confianza de la otra parte. En un caso como éste es aconsejable que el Mediador se abstenga de contestar apelando a su deber de confidencialidad.

En caso de que durante el proceso de mediación el/la mediador/a sospeche de cualquier ilegalidad, incluso de tipo penal, tendrá el **derecho de excusarse** de su

actuación y en casos extremos a dar por terminada su obligación de confidencialidad, aun sin la autorización de las partes, a efecto de proteger el interés público y evitar riesgos graves para las partes o para terceros.

El mediador queda exento del deber de confidencialidad en los siguientes casos:

- Cuando la información no sea personalizada y se utilice con fines estadísticos, de formación o de investigación y las partes den su consentimiento.
- Cuando sea un peligro para alguna de las partes o conlleve un peligro a la integridad física o psíquica de una persona.
- O en los casos en que la ley así lo determine, y contemple la obligación de comunicar determinadas situaciones.

Además, el mediador ha de conocer la Carta y el Código de la mediación ya mencionados anteriormente.

- **Principio de la formación permanente y solidaridad profesional**

Complementado con el principio de la profesionalidad, el mediador ha de estar en constante aprendizaje de estrategias de intervención y evaluación de su actuación, para su posterior modificación. Todo ello para aumentar la calidad de vida de la intervención.

El mediador ha de creer y confiar en su labor profesional y tener una actitud activa y positiva.

- **Principio de respeto a los sujetos de la acción socioeducativa**

Fundamental resaltar la neutralidad del mediador social propiciando que ambas partes lleguen a un acuerdo, manteniendo siempre el respeto en su autonomía y libre decisión.

El mediador/a deberá respetar la autonomía y la libertad de los sujetos con los que trabaja. Este principio se debe fundamentar en el respeto hacia la persona y hacia la profesionalidad del mediador/a.

- **Principio de la participación de ambas partes**

Explicar estrategias de intervención que fomenten que ambas partes se expresen y expongan sus intereses, para a posteriori intentar tomar conjuntamente la decisión más adecuada y beneficiosa.

- **Principio de trabajo interdisciplinar y en equipo**

El mediador puede recurrir a consultar dudas sobre su caso a otros profesionales de distintos ámbitos, siempre teniendo en cuenta la confidencialidad de ambas partes.

Además puede contar con la colaboración de otro mediador para la resolución de un caso que considere difícil.

– **Principio de conflicto de interés**

El mediador/a deberá evitar mediar cuando:

- Haya existido alguna relación con alguna de las partes que pueda afectar al proceso de mediación.
- Cuando suponga un interés financiera para el mediador/a de forma directa o indirecta.
- Cuando el mediador/a haya actuado para algunas de las partes en otro ámbito profesional, y esta actuación pueda afectar a las partes.

– **Principio de independencia**

El mediador/a no deberá aceptar ningún tipo de presión por las partes participantes y/o de cualquier entidad implicada en la mediación.

– **Principio de neutralidad e imparcialidad**

El mediador/a debe de mantenerse de forma neutral y respetar las opiniones de los participantes sin imponer criterios propios en la toma de decisiones.

La imparcialidad del/la Mediador/a abarca tanto el contenido de la controversia, como el proceso de mediación y el convenio de transacción que sea adoptado por las partes. En cuanto al proceso, el Mediador debe asegurarse de proporcionar igualdad de oportunidades a las partes para participar en el mismo, así como de evaluar las posiciones de las partes con imparcialidad y congruencia.

En cuanto al convenio de transacción que pone fin a la controversia, el/la Mediador/a debe abstenerse de tener cualquier interés personal o financiero en el mismo. Para ser neutral el/la Mediador/a requiere hacer caso omiso de la nacionalidad, raza, sexo, religión o cualquier otro rasgo personal de las partes en conflicto.

Asimismo, el Mediador debe carecer de todo lazo de parentesco, amistad o de negocios con las partes en conflicto. La neutralidad del Mediador puede ser puesta a prueba en caso de que una de las partes esté mal asesorada o carezca de asesoría adecuada.

En caso de que una de las partes no cuente con asesoría, el Mediador deberá sugerirle que la obtenga y alertarla de los riesgos de no hacerlo, pero en caso de que el

Mediador considere que una de las partes está mal asesorada, no podrá sugerirle que obtenga un asesor distinto al que lo esté asesorando. El/la Mediador/a que se convierte en asesor de una de las partes viola la neutralidad a que está obligado.

– **Principio de voluntariedad**

La participación en la mediación debe ser voluntaria, es decir, si alguno de los participantes de la mediación deciden retirarse están en su derecho, es decir que no puedes someterse a un proceso de mediación de forma obligada. En cualquier caso, el mediador/a se abstendrá de presionar a las personas implicadas para que participen en el proceso de mediación.

3.4. Ventajas de la mediación

La mediación se está convirtiendo en una de las novedosas formas de intervenir ante un conflicto, surge como una alternativa a la tradicional forma de solución de conflictos y puede ser una gran alternativa antes de asistir a la administración de justicia.

Por lo que la mediación tiene numerosas ventajas, como pueden ser:

- Puede tener un efecto muy importante en la reducción de la carga de los asuntos que están a la espera de ser resueltos por los tribunales.
- Implica un ahorro de si se la compara con los procesos judiciales.
- Tiene un carácter privado de las reuniones (sólo están presentes el mediador, las partes en conflicto y como mucho sus abogados) y permite que todo lo que se trata y lo que se acuerda en el proceso sea confidencial.
- Comparativamente con lo que ocurre en los procesos judiciales y las primas de los abogados, el ahorro de dinero en los procesos de mediación puede llegar a ser muy considerable.
- La solución se resuelve entre las partes, por lo que es más probable que sea satisfactorio para ambos.

Por lo tanto, la Mediación es una profesión con responsabilidades y deberes éticos.

Pero para saber que es la mediación, debemos formar un concepto sobre ella: ¿Qué es la Mediación? *La mediación es un procedimiento en el cual además de las partes (personas que tienen el conflicto) se involucra una tercera persona (el mediador/a) que es una persona cualificada, con el fin de solucionar algún tipo de conflicto y conseguir un acuerdo satisfactorio para ambas partes.*

Además, existen distintos tipos de mediación como pueden ser, la mediación escolar, familiar, penal, comunitaria, laboral, entre otras.

Por lo que para la profesión que va a realizar el mediador/a es necesaria la creación de un código deontológico, que permita así esclarecer los fines, los principios, así como los derechos y deberes de las partes del conflicto como del mediador/a. los principios recogidos en el código deontológico, son generales y por lo tanto aplicables a cualquier persona que se dedique al campo de la mediación.

3.5. El/a mediador/a

Con respecto al perfil del mediador/a en Educación Social, se rige por los siguientes aspectos:

- Los mediadores deben haber recibido una formación adecuada, que además deberán seguir formándose continuamente para realizar su trabajo de manera cualificada.
- El mediador/a podrá elegir libremente la forma de llevar a cabo la resolución de conflictos de una mediación, siempre que entre dentro de los patrones de este código deontológico.
- El mediador/a deberá conocer el límite de sus técnicas y de su competencia.
- El mediador/a si además de mediar se dedica a su profesión, en el momento que esta mediando deberá ejercer solamente la mediación y no acumular funciones de otra profesión.
- El mediador/a puede hacer publicidad de sus servicios siempre que lo haga de forma profesional y honesta.
- El mediador deberá informar claramente antes del inicio del proceso sobre los objetivos, principios y condiciones de la mediación, así como de la naturaleza de esta técnica de intervención.
- El mediador/a debe aclarar las dudas que existan antes de las distintas negociaciones que se produzcan.
- El mediador/a debe evaluar antes de que se tome una decisión, todas las consecuencias del acuerdo que pudiera surgir.
- El mediador/a debe tener una postura abierta y buscar alternativas a otras posibilidades.
- Siendo la mediación un proceso participativo, el mediador debe lograr que las partes en conflicto se integren en igualdad al proceso.
- El papel del mediador durante el proceso debe de ser activo en cuanto a las sugerencias y alternativas de negociación de las que debe hacer partícipe a las partes, no realizando declaraciones o manifestaciones falsas que

podieran ser susceptibles de interpretación errónea por las partes, ni hacer exigencias en cuanto al proceso, los beneficios del mismo o sus habilidades.

- El mediador no podrá ser utilizado como testigo o perito en un juicio derivado de su conflicto.
- El mediador estará obligado a informar a las partes durante el proceso, sobre otros recursos existentes en los que se puedan apoyar cada una de ellas para así facilitar la solución y el acuerdo de las partes.
- El mediador, puede llamar a otro mediador para que este segundo ayude en el proceso de mediación, siempre cuando las partes así lo deseen.
- El costo de la mediación depende del tiempo que sea necesario llevar a cabo la mediación y según se haya fijado el precio inicialmente.

3. Herramientas y habilidades

Es difícil distinguir entre habilidades y herramientas. Según el uso que se haga de ellas, el conjunto se pueden considerar herramientas o habilidades que posee el propio mediador.

El concepto “**habilidad** hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza”.

4.1. Habilidades del mediador

Para enmarcar las habilidades que debe poseer un mediador, atenderemos en primer lugar a las más generales para posteriormente señalar otras más específicas, siempre en relación con las principales.

Dentro de las **generales** citadas por la Psicoterapeuta y Mediadora Silvia Sallard López (2008), encontramos las siguientes:

- Habilidad para escuchar y tener paciencia
- Habilidad para legitimar
- Habilidad en el reconocimiento y la revalorización
- Habilidad para elaborar preguntas
- Habilidad para manejar las emociones en el conflicto y transmitir serenidad
- Habilidad para la comunicación apreciativa
- Habilidad para relacionarse con empatía
- Imparcialidad

Estas habilidades presentan rasgos más generales que obligatoriamente debe poseer el profesional en mediación para poder realizar su trabajo con un mínimo de éxito garantizado; pero a continuación se detallan otras más **específicas** también básicas y necesarias para ejercer la mediación:

- El mediador debe orientar a las partes y preparar un contexto de actuación: generar una atmósfera (privada, neutral,...) que facilite llegar a acuerdos pacíficamente.
- Conferir confianza, autoestima, credibilidad.
- Debe prestarse al trabajo interdisciplinar con otros profesionales.
- Buen negociador: debe buscar la disminución de competitividad entre las partes y restaurar los buenos sentimientos mutuos.
- Saber identificar y analizar problemas.
- Empatía, sobre todo en casos de diversidad cultural.
- Ser paciente y constante.
- Capacidad de trabajar con información insuficiente o poco clara.
- Mantener el control (pensar antes de reaccionar) y permanecer neutral, aceptando siempre su responsabilidad
- Saber identificar y separar las causas del conflicto de los valores personales.
- Ser creativo en las situaciones de “atascamiento” del proceso.

4.2. Herramientas del mediador

Una herramienta no es más que “*un instrumento diseñado que permite realizar ciertos trabajos y aportan la facilidad para ejecutarlos*”. Estas son las herramientas o instrumentos de trabajo de los que dispone o debe disponer el Mediador para actuar adecuadamente:

- Lenguaje blanqueador: uso de un lenguaje neutro para presentar las ideas de las partes en conflicto prescindiendo de sus palabras ofensivas.
- Fomento de la participación de las partes en el desarrollo del proceso.
- Síntesis del problema.
- Evaluar ventajas e inconvenientes y dificultades.
- Uso de lenguaje neutro, respetuoso, claro, y si fuese necesario por escrito.
- Herramientas de escucha “escucha activa” y no directiva: no prejuizar, observar lo que se dice y cómo se dice, asumir una postura activa, mantener contacto visual, realizar gestos y sonidos que demuestren la escucha, no distraerse o interrumpir y no rechazar los sentimientos.

- Análisis de problemas: identificación y separación de temas así como de intereses reales de los implicados, y, en caso de ser necesario, tomar decisiones que faciliten la resolución de estos, asegurando siempre un proceso justo.
- Uso de técnicas concretas (disco rayado, diálogos interiores, banco de niebla, etc.)
- Secuencia comunicacional: preguntar, escuchar, comprender y reflexionar.
- Expresiones corporales: Movimientos y posturas de atención e interés.
- Empleo de sonidos para consentir, reconocer y reforzar.
- Relajación y naturalidad en el trato
- Adaptación del lenguaje
- Situarse en el espacio interpersonal
- Confidencialidad
- Conocimientos de conflictología.

4.3. Algunas de las herramientas y habilidades más eficaces

A la hora de intervenir como mediadores, habría que tener en cuenta las siguientes herramientas y habilidades. Valiéndonos de ellas podremos mediar en los diferentes conflictos que se podrían dar en el ámbito de la educación social. Éstas son las que seguidamente describimos:

- *La escucha activa*: lo que más se necesita en la actividad que nos atañe es escuchar, algo que no nos han enseñado lo suficiente. Se definiría como, querer captar con atención la totalidad del mensaje que se emite, tratando de interpretar el significado correcto del mismo, a través de la comunicación verbal (Van-Der Hofstandt, 1990). Siguiendo el siguiente proceso:
 - Centrarse en el mensaje de la otra parte, evitando distracciones mentales.
 - Observar e interrogarse constantemente.
 - Retroalimentar, parafraseando de vez en cuando precisando al emisor una parte del mensaje.
 - Detectar palabras clave, las que den contenido exacto de la misma.

Entre las ventajas de la escucha activa encontramos las siguientes:

- Tranquilizamos a las personas que están enfadas o molestas.
 - Las partes están más dispuestas a aceptar nuestras sugerencias y comentarios.
 - Percibimos las necesidades del interlocutor.
 - Es imprescindible que ambas partes se escuchan con suma atención.
 - Se consigue precisar y determinar más rápidamente los objetivos.
 - Permite más tiempo para pensar.
- *Habilidad para informar y para realizar peticiones de cambio:* para que el mensaje sea operativo, llegue con las mínimas interferencias, y sea recibido y captado por el receptor. Requisitos para ello:
- Buscar el momento oportuno.
 - Utilizar descripciones observables y cuantificables.
 - Hacer énfasis en la información positiva.
 - Evitar la generalización en la transmisión de la información.
 - Utilizar mensajes consistentes.
 - Sugerir, pero no exigir.
 - Centrarse en el presente.
- *Expresión de sentimientos positivos y negativos:* muchas personas que se enfrentan a un conflicto presentan dificultades para expresar emociones positivas. Al mejorar la comunicación y la expresión de éstas se desarrolla a su vez cierta empatía entre las partes, algo que como mediadores debemos perseguir para que nuestro trabajo sea más eficaz. Las emociones negativas, por su parte, pueden interferir en el proceso de mediación, ya que las partes implicadas han aprendido esta actitud mediante refuerzo negativo, al evitar su expresión y bloquearlas. Entrenar en este sentido a las partes, es primordial ya que:
- Ayuda a reducir las fuentes de ansiedad.
 - Puede contribuir a obtener ciertos cambios adaptativos.
 - Pueden motivar al otro a cambiar.
- *Autoconcepto:* conjunto de características tanto físicas, intelectuales, afectivas, sociales, etc. Es el concepto que uno tiene de si mismo, que no permanece estático a lo largo de la vida, se va desarrollando y

evolucionando por la intervención de otros factores con los que se interactúan día a día. Su principal premisa es que uno mismo es un ser diferenciado de los otros y de su entorno (*autoconciencia*). Se debe entender dentro del marco del progreso de capacidades y habilidades para relacionarse y reconocer a los otros.

- *Empatía*: nos permite percibir los sentimientos de los otros y hacerles ver que no están solos. No es un don, todos podemos desarrollarlo si lo deseamos. Para que exista es necesario que se dejen a un lado los prejuicios morales y los sentimientos personales que se puedan tener de antemano, de tal modo que se pueda tener una actitud comprensiva pero no de compasión.
- *Habilidades conversacionales*: existen conflictos cuya dificultad reside en la inhabilidad que uno o ambas partes tienen para conversar. La conversación es un recurso muy accesible y económico, sin embargo, puede propiciar también intercambios agresivos y originar otros conflictos. En estos casos tenemos que esforzarnos en reconducir estas habilidades de ambas partes, informándoles de los elementos básicos que tiene y sus funciones (Munduate y Martínez, 1998).
- *Comunicación no verbal*: proporciona una información más fiable. Para ello debemos ejercitar los siguientes aspectos:
 - La voz. Tono, velocidad al hablar y la dicción.
 - La expresión facial. Con las cejas, la boca y/o la nariz.
 - La mirada. Las emociones que transmitimos con los ojos.
 - La zona proxémica. El espacio físico o distancia entre una persona y las que le rodean.
 - La postura. La inclinación del cuerpo, el cruce de brazos y/o mantener la cabeza baja.
 - Los gestos. Asentir con la cabeza, tics nerviosos, encogerse de hombros, etc.
- *La queja*: para diagnosticar una situación preconflictiva se necesita, a su vez, un análisis de las quejas manifestadas. Son síntomas de situaciones de trabajo mal toleradas por ejemplo, que al no ser solucionadas da origen al desencadenamiento de numerosos conflictos. Para convertir la

queja en un instrumento de trabajo es preciso considerar los siguientes aspectos:

- Siempre debe ser escuchada.
 - No siempre expresa aquello que manifiesta, sino que se presenta escondida entre expresiones más emocionales que racionales.
 - Bloquea una relación que en primera estancia puede ser eficaz.
- *La asertividad*: expresa un sentimiento con absoluta libertad y con ello ser capaz de indicar lo que no se quiere o lo que se quiere hacer. Es la capacidad, pues, para comunicar a los otros nuestra postura, opiniones, creencias de maneras eficaz sin sentirse ni incómodo/a, ni culpable. Hay que tener presente que existen dos tipos de asertividad, dependiendo de la respuesta que encontremos al respecto:
- Asertividad de oposición: respuesta en situación de discusión o intento de evitar que el otro consiga su objetivo. Consiste en un comentario de rechazo para conseguir un comportamiento más aceptable en el futuro.
 - Asertividad de aceptación: capacidad para hacer comentarios positivos sobre la conducta de la otra parte, o de alguna de sus características.

4. Áreas y ámbitos de actuación

La mediación es un proceso voluntario, confidencial, formalmente flexible, limitado en el tiempo, que se desarrolla con la participación activa de las partes. Se trata de un proceso cuyo objetivo es identificar los puntos en conflicto e intentar, a través de técnicas específicas, que las partes lleguen a un acuerdo.

El mediador es quien guía y organiza ese proceso, con intervenciones tendientes a lograr un ámbito de cooperación donde explorar distintas alternativas de acuerdo. El rol del mediador es controlar que se cumplan los objetivos previstos, a través de acciones e intervenciones encuadradas en algunas pocas reglas de procedimiento, que las partes conocen y aceptan al inicio de la reunión de mediación.

En el siguiente cuadro tratamos las diferentes áreas de actuación del mediador y algunos de los ámbitos de intervención.

Tabla 1. Ámbitos y Áreas de actuación

AREAS DE ACTUACIÓN	ÁMBITOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Rupturas matrimoniales. • Matrimonios en trámites de separación.

Mediación familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Divorcios. • Personas separadas o divorciadas que deseen modificar total o parcialmente las medidas de su sentencia. • Conflictos familiares. • Problemas de relación y comunicación entre familiares. • Conflictos entre pareja por la custodia de los hijos. • Problemas de adopción. • Etc.
Mediación escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto entre alumnos y profesores. • Conflicto entre los propios alumnos. • Conflictos entre el personal del centro. • Conflicto entre padres y personal del centro. • Conflictos personales y familiares que puedan afectar al alumno. • Etc.
Mediación comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Mediación laboral. • Problemas de ocio. • Conflictos vecinales relativos a la utilización de espacios y mobiliario público. • Drogodependencia. • Conflicto entre iguales. • Conflictos interculturales. • Conflictos familiares. • Conflictos escolares. • Conflictos de convivencia en comunidades de vecinos. • Conflictos de las asociaciones. • Conflictos intergeneracionales. • Etc.
Mediación penal	<ul style="list-style-type: none"> • Delitos contra la seguridad vial con víctimas. • Delitos de violencia familiar. • Relaciones enconadas entre partes. • Delitos y faltas de lesiones, maltrato, amenazas. • Injurias y calumnias. • Delitos contra los derechos y deberes familiares. • Delincuencia juvenil. • Etc.

Fuente: elaboración propia.

5.1. La mediación en el campo de las drogodependencias

Para comenzar, consideramos imprescindible definir el concepto de mediación y la intervención mediadora desde una perspectiva socioeducativa.

Entendemos por mediador como un profesional formado y especializado en la resolución satisfactoria de conflictos surgidos en diferentes ámbitos, este proceso debe ser voluntario y confidencial.

El proceso de mediación debe tener como objetivo que las personas implicadas alcancen acuerdos y los cumplan siendo estos equilibrados y equitativos.

A continuación identificamos los diferentes colectivos con los que puede intervenir el mediador, entre ellos destacamos:

- Familias desadaptadas.
- Jóvenes en riesgo de exclusión.

- Absentismo escolar.
- Sexualidad y relaciones interpersonales.
- Conflictos familiares (divorcios, separaciones, custodia, etc.)
- Mediación en ámbitos comunitarios.
- Conflicto empresarial.
- Drogodependencia.

Tras haber nombrado los diferentes colectivos con los que puede intervenir la figura del mediador, nuestro equipo de trabajo ha decidido centrar este trabajo en el colectivo de jóvenes drogodependientes y en la resolución de conflictos que surgen en este. Creemos que desde la perspectiva socioeducativa se cuenta con las herramientas necesarias para conseguir una intervención satisfactoria y eficaz con dicho colectivo, llegando a alcanzar la resolución del conflicto de una forma equitativa.

5.1.1. Características del colectivo

Dentro de las posibles formas de intervención en temas de drogodependencia en jóvenes, vamos a centrarnos en la prevención y sensibilización de estos ya que creemos que de esta manera se puede llegar a conseguir la concienciación de los jóvenes, los cuales tendrán menos riesgos de caer en el mundo de las drogas.

La OMS define en el año 1982 como droga de abuso "*aquella de uso no médico con efectos psicoactivos (capaz de producir cambios en la percepción, el estado de ánimo, la conciencia y el comportamiento) y susceptible de ser autoadministrada*".

El consumo y abuso de sustancias tóxicas o fármacos afectan a las funciones cerebrales de quienes las consumen, dependiendo del fármaco provoca unas lesiones u otras, con consumo abusivo de algunas sustancias como la cocaína, el alcohol, los opiáceos y sustancias alucinógenas puede que la persona adicta desencadene trastornos psicológicos como esquizofrenia y trastornos delirantes. El abuso de sustancias tóxicas puede tener consecuencias neuropsiquiátricas y puede producir trastornos de la conducta así como trastornos psicóticos (Magalis Martínez).

El Craving es el concepto que se utiliza para referirse al deseo, impulso irrefrenable por consumir o necesidad psicológica que se da de manera intensa y que puede hacer que el individuo fracase en el proceso de deshabitación y desintoxicación conduciendo al abandono de la abstinencia.

- Dependencia física: aparición de síntomas físicos que se dan cuando a un cuerpo se le retira una sustancia que le proporciona adicción. Ejemplo: síntoma de abstinencia de la heroína y otros opiáceos. La dependencia

física realmente, no tiene nada que ver con la adicción sino que en realidad es un problema añadido a la hora de afrontar el tratamiento.

- Dependencia psíquica: necesidad irreprimible de buscar, obtener y reiniciar el consumo de la sustancia de forma regular o continuada para producir placer o evita el mal estar a pesar de los costes personales que conlleva. Las personas con drogodependencia psíquica tienen una conducta repetitiva de consumo motivada en un principio por la falta de la sustancia en el cuerpo.

5.1.2. Características del mediador en drogodependencias

La problemática de la drogodependencia desencadena en conflictos de relación ya que conlleva relaciones interpersonales deterioradas y dificultades familiares, sociales e individuales de la persona.

En este caso el mediador deberá trabajar con personas que presentan unas características específicas debido a su problemática, sus tareas y funciones deben estar adaptadas a este tipo de problemática atendiendo a sus características:

- Características personales: baja autoestima, dificultad para manejar la ansiedad, baja tolerancia a la frustración, falta de autonomía, dificultad para la resolución de conflictos y dificultad en la toma de decisiones.
- Interrelación grupal: determinadas posiciones en el grupo, señas de identidad favorecedoras del consumo, dependencia al grupo y deficiente habilidad para poder tolerar la presión grupal.
- Familia: consumo de drogas por parte de los padres, comunicación problemática desestructuración, ruptura de las relaciones, poca autonomía, conflictos familiares, sobreprotección o excesivas exigencias.
- Determinantes socioculturales: la percepción social del riesgo, la derivación social, la desorganización comunitaria, las leyes y normas de la comunidad.

En cuanto a las tareas básicas del mediador, señalamos las siguientes:

- Controlar el proceso y emplear las técnicas adecuadas.
- Registrar los antecedentes de las negociaciones de cada caso.
- Asegurarse de que las partes estén autorizadas para negociar y adoptar acuerdos.
- Verificar la realidad de los hechos alegados por las partes.
- Determinar un espacio o área en la que el acuerdo sería posible.

- Revisar las ventajas del acuerdo, en cuanto a su certeza, inmediatez, economía, privacidad y control de su ejecución.

5. El equipo Inter y Multidisciplinar

En los equipos de trabajo inter y multidisciplinares debe haber una serie de características, las cuales harán que se pueda alcanzar el objetivo común de forma armónica:

- Debe existir una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
- Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.
- Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada.
- Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común.

Aprender a trabajar de forma efectiva como equipo requiere su tiempo, dado que se han de adquirir habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico de su labor.

El aprendizaje colaborativo es aquél que se desarrolla a partir de propuestas de trabajo grupal. Para hacer referencia al trabajo en equipo, la especialista Susan Ledlow considera necesario establecer previamente la diferencia entre grupo y equipo. Señala que un grupo es *"un conjunto de personas que se unen porque comparten algo en común"*. Lo que comparten puede ser tan insignificante como el deseo de subir a un ómnibus. En cambio, señala Ledlow, un equipo es *"un grupo de personas que comparten un nombre, una misión, una historia, un conjunto de metas u objetivos y de expectativas en común"*. Para que un grupo se transforme en un equipo es necesario favorecer un proceso en el cual se exploren y elaboren aspectos relacionados con los siguientes conceptos:

- Cohesión
- Asignación de roles y normas.
- Comunicación.
- Definición de objetivos.
- Interdependencia.

Tener en cuenta estos elementos puede ser de gran utilidad para pensar actividades tendientes a promover un verdadero trabajo en equipo donde "el todo sea mucho más que la suma de las partes".

Todos los integrantes del equipo deben saber que son parte de un grupo; por lo mismo, deben cumplir cada uno su rol sin perder la noción del equipo. Para ello, tienen que reunir las siguientes características:

- Ser capaces de poder establecer relaciones satisfactorias con los integrantes del equipo.
- Ser leales consigo mismo y con los demás.
- Tener espíritu de autocrítica y de crítica constructiva.
- Tener sentido de responsabilidad para cumplir con los objetivos.
- Tener capacidad de autodeterminación, optimismo, iniciativa y tenacidad.

6.1. Tipología de equipos de trabajo

A continuación exponemos los tipos de equipos de trabajo y sus características fundamentales en la mediación.

- **Disciplinarios.** Se trata de equipos basados en la diversidad de conocimientos científico- disciplinares.
- **Multidisciplinarios.** Se tratan de equipos que se basan en el estudio de un objeto de una sola disciplina por varias disciplinas. Es la forma más común de trabajo en los equipos institucionales: aporta a la comprensión aislada de la problemática pero no contempla el impacto de la intervención. Están constituidos por profesionales con un cargo específico dentro de la institución y la pertenencia al equipo es determinada por la administración. Corresponden a la idea de una suma de competencias complementarias de los agentes de intervención con distintos tipos de formación profesional. Evocan la identidad profesional como distintivo que delimita y legitima los terrenos y prácticas de intervención: jueces, trabajadores sociales, terapeutas, médicos, psicólogos, educadores, etc. Buscan la coordinación de roles y la repartición de tareas en función de la planificación de un programa preestablecido con base en criterios disciplinares. Esta planificación introduce puntuaciones en forma de secuencias lineales según objetivos definidos por los profesionales. La investigación y la intervención son procesos independientes, aunque ambos parten de la recolección de información.
- **Interdisciplinarios.** Estos equipos transfieren una disciplina a otro nivel:
 - Aplicación de métodos.

- Epistemológico: Se transfiere la lógica formal subyacente a prácticas y conceptos.
 - Gestión de nuevas disciplinas: gerontólogos, familiólogos, etc., con lo cual la interdisciplinariedad contribuye al big bang disciplinario.
- Transdisciplinarios. Es una nueva visión del mundo más que una nueva disciplina o una omnidisciplina. Parte de la consideración de que la complejidad del mundo no permite que haya una sola inteligencia o un solo abordaje que dé cuenta de la dimensión de los problemas, los cuales a su vez se han ido complejizando dentro de los sistemas que los mantienen. Éste es posible legitimando en los equipos las diferentes voces de los participantes incluida la voz de las familias, niñas/os, ya que poseen unos saberes propios y que tejidos en conjunto con los de los profesionales reinventan las explicaciones y soluciones de los problemas. Se fundamenta en preguntas que están más allá de las disciplinas pero que a su vez las incluyan.

6.2. Características del trabajo en grupo

- Información y conocimientos más completos, aunando las capacidades de varios sujetos.
- La diversidad de enfoques permite una visión más amplia para la solución de los problemas.
- Aceptación y apoyo mutuo entre sus miembros como resultado de su participación en el proceso de toma de decisiones.
- Se enmarca la acción dentro del objetivo global de la organización.
- Cada individuo puede ocupar distintas posiciones y experimentar distintos comportamientos.
- Cohesión. Cuanto más cohesionado esté el grupo habrá mayor probabilidad de que se compartan valores, actitudes y normas de conducta comunes.
- Las tareas de los miembros del grupo son interdependientes.
- Escucha activa. Escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, escuchando no sólo lo que la persona está expresando, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos.
- El trabajo colectivo se observa como una oportunidad y se disfruta.
- Los conflictos se resuelven por medio de confrontaciones productivas.

- Se reconocen e incorporan las diferencias para enriquecer al equipo a través de la escucha activa de las diferentes posturas.

6.3. Técnicas del trabajo en grupo

Las técnicas de grupo son los medios o métodos empleados de forma organizada, que facilitan el funcionamiento del grupo o el logro de un objetivo concreto.

Siempre que trabajemos con un conjunto de personas, se desarrollará una determinada dinámica. Siendo necesario conocer la apropiada para cada grupo o momento, pues no todas las técnicas son válidas para todos los grupos.

Para **elegir la técnica adecuada** nos centraremos en diferentes aspectos:

- Los objetivos perseguidos:
 - Promover ideas y opiniones. (Discusión)
 - Tomar decisiones. (Estado Mayor)
 - Facilitar la participación. (Philips 66)
 - Promover actitudes positivas. (Riesgo)
 - Conseguir la capacidad de análisis. (Estilo de casos)
- Madurez y entrenamiento del grupo:
 - Para los grupos que empiezan, las técnicas serán más simples. A medida que el grupo evoluciona, se emplearán técnicas más complejas.
- Tamaño del grupo:
 - En los grupos pequeños, hay más cohesión y seguridad. Así, será más fácil llegar a un consenso. (Debates dirigidos, pequeños grupos de discusión, estudio de casos, etc).
 - En los grupos grandes habrá menos cohesión y más intimidación. (Philips 66, Seminario, etc).
- Ambiente físico: algunas técnicas requieren de espacios amplios, o de tiempos más largos, por lo que debemos tener presentes las posibilidades del local y de tiempos. También es importante la necesidad de auxiliares en algunas técnicas, como la pizarra, radio, y otros materiales que debemos saber si están a nuestro alcance.
- Características de los miembros: los grupos varían según la edad, el nivel de instrucción, los intereses, las experiencias, etcétera. Por lo que debemos elegir la técnica adecuada para estos grupos dependiendo de las características de los miembros que lo componen.

- Capacidad del profesional: el profesional debe de elegir las técnicas de acuerdo a sus capacidades y aptitudes. Poco a poco irá capacitándose para desempeñar cualquier técnica.

Podemos **clasificar las técnicas** de una manera básica:

- Tamaño del grupo o número de participantes.
 - Gran grupo: Necesita de alguien que lo dirija. La actitud de los participantes se disuelve en masa.
 - Grupo mediano: Mayor protagonismo y responsabilidad del grupo.
 - Grupo pequeño: Máximo protagonismo de los miembros del grupo e ideal para la dinámica.
- Dimensión afectiva del grupo.
 - Nivel alto de confianza.
 - Nivel medio de confianza.
 - Nivel bajo de confianza.
- Participación de expertos.
 - Técnicas en las que intervienen expertos.
 - Técnicas en las que participan activamente todo el grupo.
- Efectos en el grupo. Satisfacción o realización de tareas.
 - Se persigue lograr un equilibrio o satisfacción socio-emocional.
 - Se persigue estructurar, organizar y realizar tareas.

Hemos elegido cuatro de las técnicas de trabajo en grupo que hemos considerado más importantes en consecuencia de los objetivos que se propone nuestro trabajo; el debate, el “brainstorming”, el estudio de casos y el “roleplaying”.

- El debate: el grupo intercambia ideas sobre un tema que dirige un profesor. Hay diferentes técnicas para desarrollar un debate, y vamos a citar las siguientes:
 - **SEMINARIO**: se trata de un grupo pequeño, que tras hacer una investigación y haberse documentado a base de las diferentes fuentes de información que traten sobre el tema, expone un resumen o una conclusión al resto del grupo.
 - **MESA REDONDA**: Un grupo de expertos dialogan entre si en torno a un tema. La conservación se desarrolla en un tono informal y ameno; cada cual expone sus puntos de vista que pueden ser que coincidan, complementarios o dispares. El resto actua como grupo

expectador, aunque al final de la sesión puede establecerse un diálogo general con la mesa.

- METAPLAN: Técnica en la que participa todo el grupo exponiendo visualmente sus ideas sobre un tema concreto.
- PHILLIPS 66: Grupos de 6 personas comienzan a debatir durante unos 6 minutos sobre un tema en concreto, obteniendo una conclusión grupal.

Así se consigue que:

- El grupo participe activamente en el análisis y resolución de los problemas.
 - Recojan el máximo de ideas y opiniones sobre el tema posibles.
 - Ahorren tiempo.
 - Tomar decisiones en el grupo con la participación del mayor número posible de personas.
 - Tanto las propuestas de solución como las soluciones se adopten como mejores.
 - Estimar el sentido de participación y de responsabilidad de todo el grupo.
- El “brainstorming”: un pequeño grupo expresa sus ideas, estimulando así su creatividad e innovación. En la lluvia de ideas, los miembros del grupo aportan, durante un tiempo previamente establecido, por ejemplo, diez minutos, el mayor número de ideas posibles sobre un tema o problema determinado. Interesa, en primer lugar, la cantidad de ideas; conviene que las aportaciones sean breves, que nadie juzgue ninguna, que se elimine cualquier crítica o autocrítica y que no se produzcan discusiones ni explicaciones. Cuando se ha terminado el tiempo previsto para la lluvia de ideas, colectivamente o por subgrupos se pueden retomar las aportaciones de una en una y escoger aquellas que se consideren más útiles según los objetivos establecidos.

Así se consigue que:

- Se busquen soluciones nuevas a un problema que exige que todos pongan en juego su imaginación y creatividad.
- Se pongan de relieve todas las alternativas posibles a un problema que se debate para poder estudiarlas posteriormente.

- El estudio de casos: el grupo realiza el estudio a fondo de una situación concreta, desde diferentes aspectos, con el fin de obtener conclusiones.

Así se consigue que:

- Se tome conciencia y se busque soluciones realistas y concretas a un problema.
 - Capacidad crítica del grupo, consiguiendo su participación de forma respetuosa, exponiendo sus ideas y escuchando las de los demás.
- El “roleplaying”: unos miembros del grupo representan antes de los restantes una determinada situación, hecho o problema, que entre todos pretenden estudiar, para entenderlo mejor y buscar soluciones. Es sólo un pretexto que posibilita el debate. Esta técnica suele iniciarse con la representación de un problema, la selección de los individuos que la representarán, la preparación de la escena y la dramatización. Acabada la representación, se inicia la reflexión y la discusión entre todos para intentar entender con más profundidad el tema, hecho o problema que se trata y para diseñar las mejores estrategias de afrontarlo. Cuando se estima conveniente, se puede reiniciar la representación introduciendo algunos cambios según las aportaciones aparecidas en la discusión del grupo.

Así se consigue que:

- Se promueva un ambiente de interés y de estudio en torno a la discusión de un problema.
- Profundizar en los distintos aspectos de un problema utilizando una metodología diferente a la charla o lección magistral.

6. Casos prácticos

7.1. CASO 1¹: Intervención quirúrgica vs creencias religiosas

¹ Ejemplo de caso práctico obtenido de: http://www.uam.es/departamentos/filoyletras/antropologia_social/PMM/documentos/pdf_2011/Seminarios_PM/Sistemat1erSeminarioLaCaixa6-7-07.pdf

Una mujer rumana, de etnia gitana, está ingresada con su hija pequeña (5 meses) en un hospital. La niña tiene que ser intervenida por segunda vez por causa de una malformación congénita del corazón. La madre quiere irse del hospital junto a su niña. Los profesionales se niegan, y le dicen a la madre que si quiere puede marcharse, pero que la niña tiene que quedarse y ser intervenida. La trabajadora social informa a la madre que el médico anunció al juez de guardia el caso, y que se ha decidido que la niña no puede salir del hospital. La madre intenta huir con la niña por la noche, y es descubierta por la profesional y se monta un escándalo.

La mediadora acude a la planta. Escucha a los profesionales y a la madre. Se valora que no hay barrera idiomática, porque la madre entiende y habla castellano.

La madre expone que quiere sacar a su hija del hospital para llevársela a Rumanía y tratarla en un santuario según la tradición rumana.

Partes implicadas:

- Madre, 30 años, gitana rumana, que vive en Barcelona desde hace 4 años, junto a su marido. Actualmente el marido está en Rumanía. S
- Situación “regularizada”. Tiene una pequeña de 5 meses con una afección congénita, y otros 5 hijos en Rumanía. El mayor cumplirá los 15.
- Profesionales del hospital Vall Hebron.

Cuestiones a tratar:

1. Cuáles son las causas del conflicto.
2. Expón las posibles razones de cada una de las partes. (Intereses y necesidades).
3. ¿Qué prácticas metodológicas emplearías para el análisis, desarrollo y resolución del caso? (Ej. Entrevista triangular...)
4. ¿Cuál de los tres modelos clásicos de mediación utilizarías para resolver este caso?
5. Reflexiona, qué harías tú si estuvieras en el lugar:
 - De la madre.
 - Del personal médico.
 - Del mediador/a.
6. Haz una reflexión sobre el caso y propón una solución.

Cómo se solucionó:

Después de poner en común las impresiones de las dos partes (institución sanitaria/madre) se pacta que la madre dejará a la niña hospitalizada para ser intervenida, bajo custodia de la institución hasta que ella vuelva de Rumanía. Ella hará

el viaje para asistir al santuario, ya que este rito puede hacerlo con una prenda de la niña, y no es necesaria su presencia...

7.2. CASO 2²: Pensión Alimentaria y visitas

La señora Marina madre de tres hijos: Yoel, Francis y Yohanna: de 6, 8 y 10 años de edad, reclama del señor Francisco, padre de sus hijo/as, que desde la fecha de su separación éste ha dejado de aportar el dinero para la comida, la salud y la educación de sus hijos.

Plantea que no están casados y que han convivido por unos 12 años. Para ella esa relación ha sido traumática ya que desde antes de nacer su primera hija Yohanna, éste la ha maltratado con golpes, palabras obscenas e insulta a los niños y a la niña, a quienes y los corrige con ira y violencia.

Dice que han visitados psicólogos expertos en familia con el fin de buscar ayuda profesional, pero Francisco ha continuado con su actitud violenta, además últimamente tiene un grupo de amigos para beber ron, llegando borracho y rompiendo los enseres de la casa e insultando a la madre de Marina, la cual, según la mujer, ha sido una madre para él.

Francisco tiene una Orden de Alejamiento y el caso está en manos mediación para resolver la pensión de mantención de los hijos/a. La Fiscalía mantiene que Francisco tiene derecho a ver a sus hijos/a solo, pero su madre siente temor de que esto ocurra, por el miedo a que Francisco sea violento con ellos/a.

Marina solicita a la fiscalía al menos 900 Euros para la manutención de sus hijos/a alegando que el padre de sus hijos es funcionario y tiene un alto poder adquisitivo. La fiscalía propone esta cantidad a Francisco pero él se niega, alegando que nunca ha tocado a su mujer, ni ha realizado ningún tipo contra ella ni contra sus hijos/a.

Actualmente Francisco tiene una nueva pareja, quien está embarazada de 3 meses, por lo que Francisco alega que no posee solvencia económica suficiente para pasar una manutención tan alta a Marina y propone la cantidad de 600€.

Cuestiones a tratar:

1. Cuáles son las causas del conflicto.
2. Expón las posibles razones de cada una de las partes. (Intereses y necesidades).

² Ejemplo de caso práctico obtenido de: <http://www.solomediacion20.com/un-caso-practico-para-mediacion-familiar/>

3. ¿Qué prácticas metodológicas emplearías para el análisis, desarrollo y resolución del caso? (Ej. Entrevista triangular...)
4. ¿Cuál de los tres modelos clásicos de mediación utilizarías para resolver este caso?
5. Reflexiona, qué harías tú si estuvieras en el lugar:
 - De Marina.
 - De Francisco.
 - De la Fiscalía.
6. ¿Podría el mediador impulsar un acuerdo entre las partes? Haz una reflexión sobre el caso y propón una solución.

Cómo se solucionó:

Por una parte, la Fiscalía ordena a Francisco que entregue una manutención mensual de 750 Euros a Marina. Asimismo le da el derecho de ver a sus hijos/a una vez cada quince días siempre con supervisión de una persona asignada por Fiscalía que ha de estar presente en la visita.

7.3. CASO 3³: Mediación escolar en un colegio de Primaria.

Dos alumnas se encuentran enfrentadas, y se acusan mutuamente y ha tenido lugar una fuerte discusión en el patio:

La alumna A dice: que la alumna Z ha hecho comentarios negativos y ha estado criticándola a sus espaldas lo que ha generado que el resto del grupo de amigas no hablen a A.

La alumna Z explica entre lágrimas que ella no ha hecho nada de eso y que todo es una invención de A para separarla del grupo de amigas. El resto de las amigas consideran que entre ellas siempre se produce una fuerte rivalidad para tener el liderazgo del grupo, y que no se encuentran enfadadas con ninguna de las dos.

Cuestiones a tratar:

1. Cuáles son las causas del conflicto.
2. Expón las posibles razones de cada una de las partes. (Intereses y necesidades).

³ Ejemplo de caso práctico obtenido de: <http://es.scribd.com/doc/30504921/RESOLUCION-DE-UN-CASO-PRACTICO>

3. ¿Qué prácticas metodológicas emplearías para el análisis, desarrollo y resolución del caso? (Ej. Entrevista triangular...)
4. ¿Cuál de los tres modelos clásicos de mediación utilizarías para resolver este caso?
5. Reflexiona, qué harías tú si estuvieras en el lugar:
 - De Alumna A.
 - De Alumna Z.
 - Los/as compañeros/as de clase.
 - Del mediador/a.
6. ¿Podría el mediador impulsar un acuerdo entre las partes? Haz una reflexión sobre el caso y propón una solución.

Cómo se solucionó:

Las niñas aceptaron la intervención del mediador. Se consiguió que las niñas hablaran y expusieran su punto de vista. Se clarificaron los hechos, se inició el proceso empático para que tuvieran la oportunidad de contarse lo que habían sentido para que entendieran sus reacciones y se llegó al acuerdo de respetarse mutuamente, acuerdo que ambas firmaron.

7.4. Caso 44: Mediación escolar en un instituto.

Amhed es un chico de origen árabe, recién incorporado al Centro de Secundaria. Tiene déficit de lenguaje, maneja escasos conocimientos y dificultades de integración con los compañeros.

Recientemente ha desaparecido un móvil en la clase de Amhed y todos les achacan el robo. Un grupo de alumnos/a increpa en el recreo haciendo un coro a su alrededor y solicitándole devuelva el móvil, amenazándole con agredirle.

Amhed dice que tiene una navaja y que “al primero que le haga algo lo raja”. Unas alumnas acuden al profesor que vigila el recreo y le plantean el caso, por lo que Amhed es llevado al despacho de la directora. Ésta le pide que colabore y diga si tiene el móvil, él lo niega.

La directora se hace la siguiente pregunta: ¿ha existido amenaza grave a los compañeros? ¿Es cierto que es un problema, o sólo es rechazado por ser árabe?

La navaja que decía tener no existe, pero el enseñaba algo que los compañeros entendieron que podía ser un objeto peligroso. El caso ha trascendido a las familias, y un grupo de padres ha solicitado al centro que se tomen medidas

⁴ Ejemplo de caso práctico obtenido de la asignatura de Educación Social en contextos reglados. 3º Grado Educación Social. UPO

Cuestiones a tratar:

1. Analiza el caso planteado y expón cuáles son las posibles causas del conflicto.
2. Expón las posibles razones de cada una de las partes. (Intereses y necesidades).
3. ¿Qué prácticas metodológicas emplearías para el análisis, desarrollo y resolución del caso? (Ej. Entrevista triangular...)
4. ¿Cuál de los tres modelos clásicos de mediación utilizarías para resolver este caso?
5. ¿Podría el mediador impulsar un acuerdo entre las partes? Haz una reflexión sobre el caso y una plantea una propuesta de resolución, con una descripción de los plazos y tiempos seguidos.
6. Si la intervención se desarrolla desde un equipo interdisciplinar, ¿cómo y quiénes deben intervenir? ¿y cuál es el papel del mediador dentro de este equipo?

Como se solucionó:

Las/los alumnas/os implicadas/os aceptaron la intervención del mediador. Se consiguió que estas/os hablaran y expusieran como transcurrieron los hechos desde su punto de vista. El móvil fue encontrado por la alumna a la que se le había perdido, al ocurrir esto se realizó un taller de empatía y expresión de los sentimientos, para que el alumnado se diese cuenta de cómo se sintieron cada una de las partes implicadas en el conflicto. Se creó un grupo de alumnos/as mediadores/as dentro del centro, encaminado a la resolución de los conflictos entre los propios alumnos/as.

7. Conclusiones

Con este Código del/la educador/a social como mediador/a se pretende dar una visión del/la educador/a mediador/a en la gestión y resolución de conflictos sociales y educativos, con el objetivo de favorecer a las partes implicadas en el conflicto, tanto como a los/as mismos/as educadores/as sociales, y a los demás agentes que participen en la mediación, ya que todos/as estamos implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La figura del mediador social es fundamental en una sociedad tan diversa y variada en cuanto a culturas, pautas de vida, etc. por ello la persona que se dedique profesionalmente a ello ha de estar especialmente formada y capacitada para trabajar con toda tipología de problemáticas. Los valores como el respeto y el ser una persona empática, son cualidades que todo mediador ha de tener.

El/la educador/a social es un profesional que puede estar cualificado/a para trabajar en el ámbito de la mediación, puesto a que durante su formación académica ha estado investigando para conocer cómo actuar con diferentes colectivos. Es una carrera que tiene una fuerte ideología humanista, que lucha por todos los derechos de los ciudadanos/as.

Además incidir en que la Educación Social se constituye con la finalidad de “proporcionar una serie de servicios y recursos educativos al conjunto de la sociedad, de la comunidad y de los ciudadanos que participan en lo social”.

Es importante destacar nuestra función como transformadores/as sociales activos/as, porque está en nuestras manos el hecho de poder construir, propiciar y facilitarles, a los/as participantes en el proceso de la mediación, las diversas herramientas, motivaciones y escenarios para llevar a cabo una buena gestión y resolución de cualquier conflicto.

8. Bibliografía

- AIEEF (2009). Educación Social y Mediación. Disponible en <http://www.eduso.net/archivos/iiicongreso/29.pdf> (consultado el 5 de diciembre de 2012).
- AMM (2010). El código deontológico. Disponible en http://www.matildedefuentes.com/CodigoDeontologico_web.pdf (consultado el 15 de enero de 2012).
- Asedes (2004). *El Código Deontológico del Educador Social*. Disponible en <http://www.eduso.net/archivos/codigo.doc> (consultado el 10 de diciembre de 2012).
- Boqué, M. (2005). *Tiempo de Mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona: Ediciones CEAC.
- Centro de mediación de murcia. Disponible en http://www.centrodemediacionmurcia.es/codigo_deontologico.html (consultado el 10 de diciembre de 2012).
- Centre National de la Mediation (1997). *La Charte et le Code de la Médiation*. Disponible en <http://www.mediation.lu/LaCharteetleCodedelaMediationCM.pdf> (consultado el 4 de diciembre de 2012).
- COEESNA (2010). *La mochila del educador social, herramientas de supervivencia*. Disponible en http://www.edusonavarra.org/aproximacion_a_la_mediacion.pdf (consultado el 5 de diciembre de 2012).
- De Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C. (2006). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide Psicología.
- Diputació De Barcelona (2005). *Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación*. Disponible en http://www.diba.es/c/document_library/get_file?uuid=ad831a5e-379c-4392-b6f7-bb114e36cfcf&groupId=286059 (consultado el 10 de diciembre de 2012).
- Fernández Millán J. M. y Ortiz Gómez M. M. (2006). *Los conflictos: cómo desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Pirámide.
- Gobierno De Canarias (2012). Anexo V. *Técnicas básicas de trabajo en grupo*. Disponible en <http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/3/Usrn/decurfp/anexos/Tgrupo/roleplaying.htm> (Consultado el 11 de diciembre de 2012).

- Gobierno De Chile (2012). *Sistema Nacional de Mediación, Nueva Justicia de Familia*. Disponible en <http://www.mediacionchile.cl/minjuspubl/sitio/index.aspx> (Consultado el 4 de diciembre de 2012).
- Gómez Mújica, A y Acosta Rodríguez, H (2003). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. Disponible en http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_03/aci10603.htm (Consultado el 11 de diciembre de 2012).
- Greco, S. (2005). Herramientas en Mediación. Una secuencia comunicacional, En P. ARÉCHAGA, F. BRANDONI Y M. RISOLIA (Comp.), *La trama de papel. Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal*. Buenos Aires: Galerna.
- Grover Duffy, K., Grosch, J. W. y Olczak, P. V. (1996). *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona: Paidós.
- Munduate, L. y Martínez, J. M. (1998). *Conflicto y negociación*. Madrid: Eudema.
- Otero Parga, M. (2007). *Las raíces históricas y culturales de la mediación*, en *Mediación y solución de conflictos*. Universidad de Santiago de Compostela.
- Sallard López, S. (2001). *Esquema didáctico del proceso de Mediación*. (Consultado el 27 de Noviembre de 2012).
- Six, J. F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós.
- Soletto Muñoz, H. y Otero Pargas, M. (2007). *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*. Madrid.
- Tula, A. y Nieto, R (2010). *Rol y herramientas del mediador*. Disponible en <http://www.docstoc.com/docs/107890933/ROL-Y-HERRAMIENTAS-DEL-MEDIADOR> (consultado el 05 de diciembre de 2012).
- UNIA (2011). *Código deontológico de la persona mediadora*. Disponible en http://www.unia.es/images/stories/innovaciondocente/congreso_mediacion/codigo_deontologico.pdf (consultado el 10 de diciembre de 2012).
- Valero Llorca, J. (2012). *Mediación y Deontología. Hacia un Código Deontológico de los mediadores*. VIII Conferencia Internacional Foro Mundial de Mediación. Disponible en <http://www.worldmediationforum.com/volumen2.pdf#page=167> (consultado el 15 de enero de 2013).
- Van-Der Hofstandt Roman, J.C. (1999). *Habilidades de comunicación aplicada*. Valencia: Promolibro.
- Vinyamata Camp, E. (2003). *Aprender mediación*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A.