



# Elkargunea Agerkaria

Red para la Promoción de la Convivencia en los Gobiernos Locales  
Tokiko Gobernuetan Bizikidetzaren Sustatzeko Udal Sarea

## ARTÍCULO / ARTIKULUA

De los principios de la  
mediación a la acción  
// Bitartekaritzaren  
printzipioetatik ekintzara

## FORMACIÓN / FORMAKUNTZA

Cursos online 2024

## LITERATURA / AIPAMENA

Proceso de mediación métodos  
prácticos resolución conflictos

GIZAGUNE 3.0

## De los principios de la mediación a la acción // Bitartekaritzaren printzipioetatik ekintzara

En Fundación Gizagune, celebramos el **Día Mundial de la Mediación**. Y os queremos hacer partícipes de esta celebración recordando los **principios del proceso de mediación y algunas de las funciones y habilidades** de las personas mediadoras.

El primer principio a poner en valor sería remarcar la **competencia de los y las mediadoras**, que como ya hemos hecho referencia, se trata de profesionales cualificados, en habilidades concretas para la gestión de conflictos. Además, estas personas están en continuo reciclaje en la formación y adquisición de herramientas y nuevos conocimientos. En segundo lugar, son personas con **capacidad para tomar decisiones**. Esto requiere de

una participación activa, en la que las partes llegan de forma voluntaria y libre; y se comprometen con las soluciones y resultados alcanzados.

### “gatazkak kudeatzeko trebetasun zehatzetan kualifikatutako profesionalak”

El tercer principio sería el de la **confidencialidad**. La persona mediadora se compromete a mantener la confidencialidad salvo que con su silencio ponga en peligro el bienestar de alguna de las personas, especialmente si son meno-

res. Este compromiso también es para las partes que participan.

La **flexibilidad**, como cuarto principio, nos recuerda que el proceso de mediación consta de etapas, fases, etc. Y que, sin embargo, el proceso se adaptará a las necesidades particulares de cada caso. Es por tanto flexible y creativo.

Por supuesto y como quinto principio, hablamos de la **horizontalidad**, simetría en el proceso y enfoque a futuro. La horizontalidad implica un enfoque equitativo donde la persona mediadora facilita la comunicación entre las partes. Se busca la toma de decisiones compartida, empoderando a las partes para encontrar sus propias soluciones mutuamente aceptables.

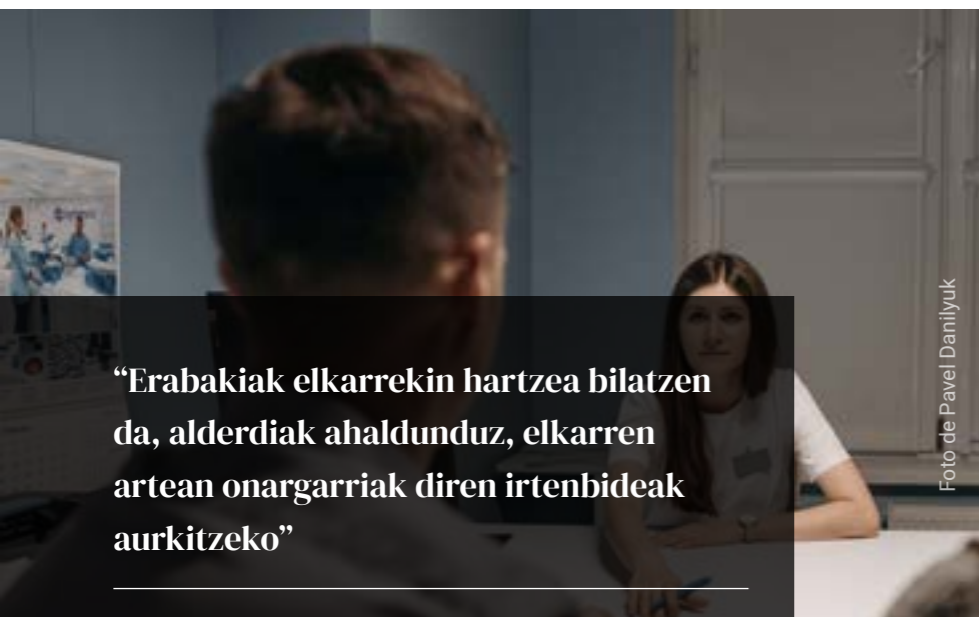


Foto de Pavel Damilyuk

“Erabakiak elkarrekin hartzea bilatzen da, alderdiak ahaldunduz, elkarren artean onargarriak diren irtenbideak aurkitzeko”

Un sexto principio sería el de **neutralidad e imparcialidad**. Es decir, la persona mediadora no tomará partido por ninguna de las partes, ni por las posturas adoptadas por estas.

También tenemos el principio de **buena fe**. Este quiere decir que el proceso de mediación solo se usará para conseguir acuerdos beneficiosos para las partes implicadas.

“bitartekaritza-  
prozesua,  
inplikaturako  
aldeentzat  
onargarriak diren  
akordioak lortzeko  
baino ez da erabiliko”

En octavo lugar, hablamos del **reconocimiento**, destaca la importancia de validar y comprender las perspectivas, emociones y necesidades de cada parte en conflicto. La persona mediadora busca comprender las preocupaciones y aspiraciones de cada parte, contribuyendo así a la creación de un espacio de diálogo respetuoso.

Y como noveno y décimo tenemos, **respeto al marco legal**, garantizando que la ley no se vulnerará. Y para finalizar el principio de **voluntariedad**, que subraya que la participación de las personas en este proceso debe ser completamente voluntaria; se inicia y finaliza libremente según los criterios de las personas implicadas.

Las funciones de la persona mediadora en el proceso

“Lehenik eta behin,  
beharrezko tresnetako  
bat konfiantza sortzea  
izango litzateke”

La persona mediadora, ayuda a las partes a que cuenten lo sucedido. Con ello, rompe la narrativa “oficial” del conflicto. Para ello una de las herramientas necesarias, sería, en primer lugar y muy importante, la **generación de confianza**. Que las partes legitimen el proceso, pero también a la persona mediadora. Otras habilidades son la escucha activa, el parafraseo, la empatía, etc. Es importante también la habilidad para hacer preguntas que moti-

ven a contar y preguntas circulares que conecten con la otra parte. Se trata de ampliar el foco del conflicto y dirigir hacia el reconocimiento y revalorización de la otra persona con la que existe la tensión.

Otra de las funciones de la persona mediadora es la de **facilitar la comunicación** entre las partes. Para ello, a través de las preguntas circulares y poniendo la atención en el lenguaje no verbal, atenderá a posibles contradicciones entre lo que dice y lo que expresa con el cuerpo, la postura, el tono y el ritmo de la voz. Se pone el foco así en los conceptos de culpa y se orienta hacia la responsabilidad; para ello, la persona mediadora se basa en el reconocimiento de las partes y potenciar los gestos de proceso que se van escuchando.

Llegados a este punto, se realiza una **reformulación positiva**, poniendo el enfoque en la secuencia de los hechos. Para ello es importante la capacidad de síntesis y de análisis por parte de la mediadora.

**Alentar y desarrollar**, sería otra de las funciones, para la cual se devolverá a las partes la conciencia del propio poder de decisión, de sus propios recursos y sus límites.

Otro de los puntos a tener en cuenta en las funciones de la persona que media, es su capacidad **fomentar la creatividad**. Y para ello potencia la libre expresión, en un espacio libre de juicios y desde el humor y el “optimismo realista”.

La **asertividad** es una constante habilidad en la responsable del proceso, para asegurar firmeza en el proceso. Y por último, la capacidad para derivar cuando esta vía no sea la adecuada.

Después de hacer un repaso por los principios y las habilidades necesarias para la mediación ¿posees las habilidades necesarias para ser persona mediadora? ●

## CURSO DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO DE LAS ORGANIZACIONES

19  
de febrero

[ver curso >](#)

[ver curso >](#)

## CURSO DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO COMUNITARIO

18  
de marzo

## FÓRMATE ONLINE Y A TU RITMO EN 2024

Preinscripción abierta

Si trabajas o estás estudiando, estos cursos se adaptan perfectamente a tu jornada. Son cursos 100% online, que no requieren horarios específicos para conectarse, por lo que podrás realizar el curso a tu propio ritmo.

**Preinscríbete** en cualquiera de nuestros cursos online y recibe información sobre los plazos de matriculación y la reserva de plazas.

## ¿Te gustaría recibir nuestras próximos cursos de formación en tu correo para no perderte nada?

Si te interesa la gestión de conflictos, la mediación, la promoción de la convivencia, la cultura de paz... Suscríbete a nuestra lista de mailing para recibir nuestros últimos talleres gratuitos online, cursos online de especialización y cursos prácticos en tu correo.



## LITERATURA // AIPAMENA

Proceso de mediación métodos prácticos resolución conflictos

**IDAZLEAK:**  
Moore, Christopher W.

**URTEA:** 1995

**ORRIALDE KOPURUA:** 512

**ISBN 10:** 8475774016

**EDITORIALA:** Ediciones Granica



### SINOPSIS

“El Proceso de Mediación” escrito por Christopher Moore es una obra influyente en el campo de la mediación. En este libro, Moore explora detalladamente el proceso de mediación como una herramienta efectiva para la resolución de conflictos. Proporciona una visión completa de los principios, técnicas y estrategias involucradas en el trabajo del mediador, centrándose en cómo facilitar la comunicación, gestionar las emociones y guiar a

las partes hacia soluciones mutuamente aceptables. Moore también aborda conceptos clave como la imparcialidad del mediador y la importancia de la autonomía de las partes en conflicto. Su obra ha sido reconocida por ofrecer un marco sólido y práctico para profesionales de la mediación y aquellos interesados en comprender más profundamente este proceso de resolución de disputas.

## GIZAGUNE 3.0

### Día Europeo de la Mediación

El 21 de enero se celebra el Día Europeo de la Mediación, para conmemorar la aprobación del primer..

### Antecedentes históricos de la Mediación

A lo largo de la historia, entre todas las culturas y sociedades que se han ido forjando se ha evidenciado la presencia del conflicto ...

### Día Europeo de la Mediación: No solo se trata de resolver de conflictos

Una trabajadora social nunca deja de serlo. La labor que presta a la sociedad trasciende su título, y en el ejercicio de la mediación...

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA  
Giza Eskubide, Biziak eta  
Lankidetzaren Idazkaritza Nagusia  
Bakimen eta Giza Eskubideen Zuzendaritza

PRESIDENCIA  
Secretaría General de Derechos Humanos,  
Convivencia y Cooperación  
Dirección de Víctimas y Derechos Humanos

¡Suscríbete a Boletín Elkargunea Agerkaria!

