



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

---

---

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

PROPUESTA DE UN PERFIL QUE LE PERMITA AL  
TRABAJADOR SOCIAL DESARROLLARSE COMO MEDIADOR

**TRABAJO RECEPCIONAL**  
**TALLER DE INTERVENCION PROFESIONAL**  
**"INTERVENCION SOCIAL EN FAMILIAS"**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
**LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**  
P R E S E N T A N :  
**ANA DELIA MORALES LONGINES**  
**EMMA GUILLERMINA ROMERO YAÑEZ**



DIRECTORA: MTRA. MARGARITA PEREZ DURAN

MEXICO, D.F.

2004



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## AGRADECIMIENTOS

Padre te agradezco: la oportunidad que cada día me brindas para conocer y aprender cosas que me permiten crecer y ser mejor en esta vida; los guías que por padres me otorgaste y quienes se esfuerzan al darme sus mejores consejos, cariño y apoyo incondicional en los momentos alegres y sobre todo en los más difíciles de mi vida; la compañía de mi hermana con la cual se que puedo contar siempre; la familia que como la mayoría tiene sus altibajos pero que sin ella no sería feliz; los amigos(as) con quienes puedo conversar y compartir alegrías y tristezas; por todos los que están a mi alrededor y que de alguna manera influyen en mí; y a ti que eres parte muy importante para mí.

GRACIAS POR SU AMOR.

ANA.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Romero Yañez

Emma Guillermina

FECHA: 5-Abril-2004

FIRMA: 

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A MIS PADRES:**

A ustedes les dedico este logro profesional dándoles mis más sinceros agradecimientos ya que sin su apoyo, dedicación y esfuerzo a lo largo de mis estudios, no hubiera sido posible alcanzar mis metas. Gracias por todo.

Los quiere: Emma.

### **A MI HIJO ORLANDO:**

A ti chiquilín con todo mi amor e inspiración ya que sin tu paciencia y el poco tiempo que te he brindado no hubiera sido posible lograr esta meta, impulsándome a luchar y esforzarme más, gracias por tu amor.

Te quiere: Mamá.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **MTRA. MARGARITA**

Todos los días encontramos personas que sin darnos cuenta dejan grandes huellas en nosotros.

Agradecemos la oportunidad que nos dio de crecer con su experiencia, al apoyarnos mediante sus cuestionamientos y sugerencias.

Gracias por el tiempo y dedicación que nos brindó en los momentos en que tan amablemente nos atendió.

### **DRA. GEORGINA ORTIZ, LIC. MA. EUGENIA BERNAL, LIC. NORMA A. MORALES Y LIC. ALMA G. PEREZ.**

Gracias, por el tiempo y sugerencias que nos otorgaron al momento de revisar el trabajo.

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>CAPITULO 1. ASPECTOS GENERALES DE LA MEDIACIÓN</b>	
1.1 Antecedentes de la mediación	5
1.2 Definición de mediación	9
1.3 Ventajas de la mediación	12
1.4 Objetivos de la mediación	13
1.5 Principios de la mediación	14
1.6 Funciones de la mediación	15
1.7 Etapas del proceso de mediación	16
1.8 Áreas de aplicación de la mediación	21
<b>CAPÍTULO 2. EL MEDIADOR</b>	
2.1 Definición de mediador	25
2.2 Tipos de mediador	25
2.3 Características del mediador	26
2.4 Función del mediador dentro del proceso de mediación	32
<b>CAPÍTULO 3. EL PERFIL PROFESIONAL</b>	
3.1 Aspectos generales	33
3.2 Perfil del Trabajador Social	35
3.3 Análisis del perfil del Trabajador Social y las características del Mediador.	38
<b>CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES</b>	<b>47</b>
<b>CAPÍTULO 5. PROPUESTA</b>	<b>49</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>55</b>

## INTRODUCCIÓN

El conflicto esta presente a lo largo de la vida de los seres humanos, se presenta en diversas etapas de su desarrollo creando emociones que el individuo no logra comprender, lo cual le ocasiona confusión e imposibilidad para encontrar la forma más adecuada de solucionarlo.

El desacuerdo y la tensión generadas por un conflicto, hacen que esté sea comúnmente abordado de una forma negativa impidiendo que sea tomado como algo que deja un aprendizaje y crecimiento personal.

Para dar solución a los conflictos de una forma pacífica en el mundo se han puesto en práctica los **Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC)**, los cuales favorecen el diálogo por encima de la confrontación.

Dentro de este bagaje de métodos se encuentra la mediación que ha sido introducida en diversos países y en los cuales se han obtenido resultados favorables durante su aplicación en áreas en las que se ha utilizado.

En México a hecho su aparición en las últimas décadas, lo cual la hace un campo novedoso para muchos profesionales debido a que: es un método que considera que los seres humanos son capaces de resolver un conflicto por si mismos en forma efectiva; pretende dar solución a conflictos mediante la intervención de una tercera persona que ayuda a los involucrados a buscar soluciones a través del diálogo y la cooperación.

Por lo anterior, consideramos que para los trabajadores sociales que como profesionales intervienen en la solución de necesidades y problemas sociales, la mediación es una herramienta que pueden ocupar para enseñar a los individuos, grupos y comunidades, mecanismos que les ayuden a resolver sus problemas cotidianos y de esta manera mejorar su calidad de vida.

Para hacer uso de la mediación, es necesario que como profesional responsable el trabajador social tenga una preparación profunda sobre el tema para lo cual primeramente es indispensable que conozca cual es el perfil que como mediador debe poseer, para posteriormente hacer una autoevaluación de lo que sabe e identificar lo que le falta aprender y desarrollar para ser un mediador capaz de responder a los problemas que se le presenten, de esta manera tener una intervención profesional con resultados satisfactorios para él y productivo para las personas con las que trabaja, ya que habrá promovido un cambio en la visión hacia el conflicto.

El trabajo que a continuación se presenta es una monografía de investigación que cumple con los lineamientos generales para la elaboración del trabajo recepcional de los alumnos egresados del Taller de Intervención Profesional vía Diplomado de la ENTS.

Los motivos que dieron pie para la realización de esta monografía, resultan de la práctica realizada en el Diplomado de Intervención Social en Familias, en donde al tratar de aplicar la mediación nos dimos cuenta que no solo basta conocer el proceso, sino que es necesario e indispensable conocer las características que se deben poseer para realizar eficazmente la práctica como mediador.

Ante lo anterior nos dimos a la tarea de recabar la información necesaria para que el trabajador social o cualquier persona que desee saber de que trata la mediación y sobre todo que ansíe conocer las características de un mediador, pueda encontrar la información necesaria plasmada de manera general en este trabajo.

Para la conformación de la monografía se planteo como objetivo el proponer un perfil que le permita al trabajador social desenvolverse como mediador, para lo

cual fue necesario: buscar información sobre mediación, investigar el perfil que debe poseer el mediador, revisar el perfil del trabajador social e identificar las similitudes entre el perfil del trabajador social y las características del mediador.

La investigación documental realizada permitió integrar los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se abordan de manera general aquellos elementos que nos van a permitir conocer la terminología y funcionamiento de método que debe manejar el mediador y que en este caso es la mediación, por lo que encontraremos aspectos como: definición de mediación, antecedentes, objetivos, funciones, estructura, principios y las áreas de aplicación.

El segundo capítulo aborda las características que debe poseer un mediador, por lo que se encontrara una definición de mediador, las habilidades que deben tener, los conocimientos que deben dominar y las actitudes que conviene tener. Para conformar estas características se consultaron diversos autores que por su trabajo dentro del área de la mediación mencionan algunos aspectos que deben estar presentes en un mediador.

El tercer capítulo nos acerca a los aspectos generales de un perfil, el perfil del trabajador social para cerrar con un análisis del perfil de este relacionado con las características de un mediador.

En el cuarto capítulo se presentan las conclusiones que fueron posibles generar con el estudio monográfico realizado.

El quinto capítulo presenta la propuesta de un perfil y de manera tentativa su cristalización en una Especialidad en Mediación. El perfil permitirá al Trabajador Social identificar las características que debe poseer para desarrollarse como mediador.

## CAPÍTULO 1

### ASPECTOS GENERALES DE LA MEDIACIÓN

#### 1.1 ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN

En su afán por evitar las guerras que tan nocivas han resultado para la humanidad, diversos grupos, organismos e intelectuales han buscado soluciones que permitan por vías pacíficas ajustar desavenencias y preservar relaciones justas que mantengan la paz mundial.

Para buscar estas soluciones fue necesario, después de la Segunda Guerra Mundial, invertir en investigaciones que dieran cuenta de la naturaleza del conflicto, sus orígenes, causas, desarrollo y consecuencias.

La importancia de estudiar al conflicto tuvo origen en los Estados Unidos de Norte América, ya que éste conjuntamente con la Ex Unión Soviética y Gran Bretaña, en la Conferencia de Yalta, se comprometieron como grandes potencias a ser guardianes de la seguridad internacional y preservar la paz después de la Segunda Guerra Mundial, por lo tanto este país tuvo el propósito de "encontrar teorías generales, explicaciones válidas y suficientes para dar cuenta de cualquier conflicto, ocurriera donde ocurriese".<sup>1</sup>

De esta manera el conflicto se convirtió en uno de los grandes temas de estudio de las diversas disciplinas humanas y sociales a partir de la segunda mitad del siglo XX.

Con la idea de que el conflicto era posible y necesario prevenirlo se empezaron a buscar formas que contribuyeran a su solución y de esta forma alcanzar la paz.

---

<sup>1</sup> MARTÍNEZ de Murguía Beatriz., *Mediación y Resolución de Conflictos: Una guía introductoria*. Paidós. México. 1999. p. 32.

Así, para los años 70's empezaron a proliferar mecanismos que favorecieran el diálogo en lugar de la confrontación, es así que surgen las técnicas alternativas de resolución de conflictos. En la actualidad y dado que desde su utilización empezaron a ser estudiadas, éstas se conocen con diversos nombres de entre los cuales destacan: Resolución Alternativa de Disputas, Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos, Métodos Alternativos de Resolución Pacífica de Conflictos, etc., la característica que los distingue es que enfatizan la no violencia, la cooperación y el progresivo aumento de las capacidades personales para interactuar con otros en la vida diaria.

Dentro de los Métodos Alternativos de Resolución Pacífica de Conflictos se ubican como principales: la Negociación, Conciliación, Arbitraje y Mediación, no obstante, existen otros que pueden derivarse de los anteriores.

Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos han sido adoptados por diversos Estados como una forma de descargar los tribunales, ya que la saturación de estos, la gran demora en la tramitación de los juicios y los altos costos que ocasiona el acceso a la jurisdicción pueden afectar los derechos de los justiciables.

Cabe mencionar que ninguno de los Métodos anteriores métodos es nuevo, estos, han sido utilizados de una u otra manera a través del tiempo y en distintos países para diversos fines.

En el caso específico de la mediación encontramos, que son dos los países en los cuales se han tenido avances significativos en cuanto a la aplicación y desarrollo de este método.

Estados Unidos es considerado el país pionero de la mediación. Ahí nace en los 70's como una alternativa para dar solución a conflictos. Este país es el primero en contar con centros de Mediación y Capacitación de mediadores.

La Mediación en este país creció rápidamente debido a que proporciona buenos resultados, por lo que fue incorporado al sistema legal y en algunos estados como California, se instruyó como instancia obligatoria, previa a un juicio.

Después de Estados Unidos, Argentina es el país más avanzado en el tema. Cuentan con la Ley 24573 reconocida como de Mediación y Conciliación promulgada en 1995.

De Tommaso A (2002), nos menciona que la legislación establece el criterio de agilizar la justicia y entre las consideraciones más importantes es que la Mediación es instituida con carácter de obligatoriedad en forma previa a la administración de justicia. Con esta medida se busca disminuir procesos judiciales.

En nuestro país los métodos de resolución alternativa de conflictos que son más utilizados son el arbitraje y la conciliación. Sin embargo, la Mediación llega como una opción experimentada en otros países con diversos resultados, razón por la cual está siendo aceptada por los tribunales del país.

La figura de la mediación es reconocida en dos ordenamientos jurídicos de la Ley del Notariado del Distrito Federal que en el artículo 33 fracción VIII se enuncia dentro de las funciones notariales la de mediador, además en el artículo 249 se establece como facultades y atribuciones del Colegio de Notarios fracción XXV el " intervenir como mediador y conciliador, sobre la actividad de los agremiados, en caso de conflictos de éstos con terceros".<sup>2</sup>

En Quintana Roo se promulgó la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo y se encuentran funcionando dos centros de justicia alternativa adscritos a los tribunales. Así mismo, hay centros similares a los de Quintana

---

<sup>2</sup> AIELLO DE A, Ma. Alba. *Mediación: formación y algunos aspectos claves*. Porrúa. México, 2001. p.27.

Roo en los Estados de Querétaro y Oaxaca, aunque todavía no cuentan con su propia legislación.

En el estado de Nuevo León, se trabaja en un proyecto de iniciativa de Ley de Mediación por parte del Ejecutivo, el 2 de octubre de 2002, se constituyó el Colegio de Mediadores.

En la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México se encuentra el Centro de Mediación y Arbitraje Comercial el cual cuenta con un reglamento de Mediación Comercial, que tiene como propósito "proporcionar a distintos sectores como el del comercio, los servicios, el turismo, la industria y la construcción una herramienta eficaz para proteger sus intereses y fortalecer sus actividades."<sup>3</sup>

El Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal cuenta con un Centro de Justicia Alternativa que brinda el servicio de Mediación Familiar como una vía para solucionar conflictos familiares.

Como espacios en donde se pueden obtener conocimientos y capacitación sobre Mediación en México encontramos:

El Instituto de Mediación de México, S.C, en la ciudad de Hermosillo, Sonora.

En el Distrito Federal, la Universidad de Estudios de Posgrado en Derecho.

El Centro de Educación Continúa, de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM, ofrece un curso de Mediación Familiar cuyo objetivo es el ofrecer al profesional y estudiante de Trabajo Social la oportunidad de ampliar sus conocimientos dentro de la Mediación Familiar.

---

<sup>3</sup> <http://www.servilex.com.pe/arbitraje/méxico/regindex.html>

## 1.2 DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN

Para distinguir a la mediación de otros métodos alternativos de solución de conflictos creemos necesario conocer aspectos que conforman a cada uno de ellos. Por consiguiente, a continuación se resumen algunos rasgos generales de los métodos más utilizados.

- **ARBITRAJE**

Es un procedimiento en el cual la solución del conflicto es delegada a un tercero (arbitro) quien decide sobre el caso que se le presenta. El arbitro escucha lo que cada parte desea exponer para defender su punto de vista y así emitir una decisión (laudo) que será aceptada por ambas partes. En este método no existe comunicación entre las partes. El proceso se desarrolla en un marco de perdedor-ganador característica que no se presenta en la mediación.

El arbitraje presenta similitudes con un proceso judicial ya que es un tercero quien da la solución a un conflicto, la diferencia entre los dos es que el arbitro, a diferencia del juez es elegido por las partes en conflicto y este a su vez no decide quien es culpable o inocente sino mas bien se centra en encontrar la mejor solución para terminar con el conflicto.

- **NEGOCIACIÓN**

Es un procedimiento que se establece entre las partes involucradas en un conflicto, estas partes intentan resolverlo sin la intervención de un tercero. Por lo tanto se reúnen a solas o con la asistencia de sus abogados para iniciar una discusión que les permita resolver el o los asuntos que dieron origen al conflicto, dialogan e intentan convencer o persuadir al otro. El objetivo es llegar a un acuerdo aceptable por todos.

La negociación prioriza el protagonismo, la consideración de los intereses y la generación de opciones por parte de los involucrados en un marco de confidencialidad.

La negociación en simple teoría resulta una buena alternativa, pero, en la realidad es difícil aplicarla tal y como es ya que los involucrados la mayor parte de las veces buscan ganar y no ceder ante el otro, es así que en términos generales se ha clasificado a la negociación en dos: la negociación competitiva o desde posiciones y la negociación cooperativa o de principios, Martínez de Murguía nos expone que la primera está basada en las posiciones que cada parte tiene y hace a un lado el interés de la o las contrapartes y las razones que tienen para justificar sus reclamos, tampoco prestan atención a la relación que en un futuro pueda existir entre ellas; en la segunda se busca identificar los intereses reales y conciliar las diferencias para llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes.

#### ▪ CONCILIACIÓN

Es un proceso mediante el cual las partes en un conflicto buscan la resolución de la disputa con la ayuda de un tercero. La conciliación es un procedimiento similar al de la mediación pero diferentes entre sí ya que el conciliador a diferencia del mediador durante el desarrollo del proceso puede dar su opinión sobre las diferentes soluciones que se van identificando, también puede proponer alternativas para la solución justa del problema pero lo importante es que las partes siguen conservando el poder de decisión y pueden aceptar o rechazar las sugerencias del conciliador.

Después de identificar los anteriores métodos, nos adentraremos al término mediación, motivo de estudio del presente trabajo.

## ▪ MEDIACIÓN

Existe una gran diversidad de autores que proporcionan un acercamiento al concepto de mediación, a continuación se presentan algunas de ellas.

Juan Torrego (2002), define a la mediación como "un método de resolución de conflictos en el cual las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial (el mediador) para llegar a un acuerdo satisfactorio".<sup>4</sup>

Por su parte Adriana Schiffrin (1996), la conceptualiza como una "técnica mediante la cual son las partes mismas inmersas en un conflicto quienes tratan de llegar a un acuerdo con ayuda de un mediador, tercero imparcial, que no tiene facultad de decisión".<sup>5</sup>

Por otra parte encontramos que Antonio De Tommaso (2002), considera a la mediación como un "proceso que estructura la intervención de las partes involucradas en modos que favorecen, simultáneamente, su participación y su legitimidad, permitiéndoles asumir responsabilidades en términos de diseñar la resolución de su disputa".<sup>6</sup>

Cada definición presentada es diferente, esto se debe al hecho de que la mediación en últimas décadas, por sus resultados, ha sido utilizada en diversas áreas y por diferentes profesionistas quienes dan su visión de lo que es la mediación.

---

<sup>4</sup> TORREGO, Juan, *Mediación de conflictos en instituciones educativas*, Narcea, España, 2001. pp.11.

<sup>5</sup> GOTTHEIL, J. y SCHIFFRIN, Adriana, *Mediación: una transformación en la cultura*, Paidós, Argentina, 1996. pp.42.

<sup>6</sup> DE TOMMASO, Antonio., *Mediación y Trabajo Social*, Espacio, Argentina, 2002. pp.15.

Retomando las definiciones anteriores encontramos que tienen como elementos comunes lo siguiente:

- Es un método o proceso
- Soluciona conflictos mediante un acuerdo
- Es guiado por una tercera persona con la característica indispensable de ser neutral
- La necesaria participación de las partes involucradas

Con los aportes de las anteriores definiciones podemos concluir que:

La mediación es un método que busca la solución pacífica de un conflicto a través de un proceso guiado por una tercera persona que facilita la participación y comunicación entre las partes involucradas para llegar a un acuerdo de mutuo beneficio.

### **1.3 VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN**

La mediación como forma alternativa de resolución de conflictos en forma pacífica es una opción para las personas que se encuentran inmersas en una situación problemática, por lo tanto, es importante conocer algunas ventajas que esta ofrece.

Se consideran como ventajas de la mediación las siguientes:

- Ofrece un espacio privado y confidencial para que los disputantes puedan expresarse.
- Promueve la comunicación y la colaboración entre participantes para solucionar un conflicto.
- Permite que las partes en conflicto tomen decisiones propias.
- Orienta acciones a futuro.
- Se crean acuerdos a largo plazo.

- Conserva la relación futura de las partes en conflicto.
- Genera confianza y sensación de alivio en las personas.
- Las dos o más partes en conflicto ganan.
- Disminuye costos en relación con un proceso legal.

Como se podrá analizar las ventajas que la mediación ofrece permiten que ésta sea una alternativa menos costosa, desgastante y destructiva emocionalmente a diferencia de un proceso judicial lo cual le permite acceder a una nueva manera de resolver los conflictos propiciando de esta manera un crecimiento y madurez de las personas involucradas.

#### **1.4 OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN**

Es importante conocer cuáles son los objetivos que la mediación persigue, es así que a continuación se enlistan cada uno de ellos.

- Resolver desavenencias;
- Involucrar a la gente en la búsqueda de soluciones a sus conflictos fomentando así su responsabilidad;
- Identificar puntos en conflicto e intentar que las partes lleguen a un acuerdo.
- Crear un marco que reanude y facilite la comunicación entre las partes;
- Establecer una nueva relación entre las partes en conflicto;
- Buscar soluciones a cada situación concreta considerando diversas alternativas;
- Acrecentar el respeto y la confianza entre las partes;
- Colaborar en la toma de decisiones ;
- Corregir percepciones e informaciones falsas que tienen los implicados en un conflicto; y
- Crear acuerdos duraderos.

Los objetivos anteriores buscan que los involucrados en un conflicto gocen del mismo protagonismo, las ganancias se equilibran por medio de la comunicación, el respeto y la confianza.

## **1.5 PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN**

La mediación no tiene reglas fijas, sin embargo se deben establecer ciertos principios que las partes deben conocer y aceptar para el buen desarrollo del proceso. Dichos principios son:

- **Confidencialidad**

Elemento integral del proceso de mediación, que consiste en el cumplimiento estricto de la promesa de que lo que se dice en una sesión de mediación no podrá utilizarse ante un tribunal, de igual manera el mediador obedeciendo a las normas de ética de su profesión, no declarara a nadie sin el consentimiento de las partes lo que se diga durante el proceso.

- **Voluntariedad**

Característica de la mediación que permite a cualquiera de las partes continuar en el proceso o retirarse en el momento que lo desee, de igual manera no se puede obligar a nadie a reanudar relaciones o llegar a acuerdos.

- **Respeto**

La problemática que viven las partes en conflicto no permite una buena relación, por esta razón es importante que el mediador solicite a los interesados evitar entre otros casos el uso de palabras graves u ofensivas que los lastimen.

- **Neutralidad**

La capacidad del mediador de mantener un papel imparcial, no toma partido, no juzga, ni atiende a solo una de las partes que intervienen.

- El poder lo ejercen las partes

Todas las decisiones y acuerdos que se generen durante el proceso serán siempre tomadas por los involucrados en el conflicto.

- Flexibilidad del procedimiento

Siempre que se respeten los principios de confidencialidad y voluntariedad, y tomando en cuenta la problemática con la que se esté trabajando, se pueden modificar tiempos, lugares y temas a tratar, lo que da a el proceso de mediación un marco de flexibilidad y permite a las partes sentir confianza durante el proceso.

## **1.6 FUNCIONES DE LA MEDIACIÓN**

La mediación es útil en la resolución de diversas desavenencias, ya que ayuda a los involucrados a aprender a trabajar juntos aislando los problemas y tomando decisiones mediante la cooperación conjunta que de cómo resultado beneficios mutuos.

Es por ello que las funciones de la mediación son:

- Instruir a los participantes a cerca de las necesidades mutuas;
- Ofrecer un modelo personalizado para conciliar desavenencias;
- Diseñar mecanismos que permitan tratar y resolver los conflictos intrapersonales;
- Reducir obstáculos de comunicación;
- Exploración máxima de alternativas de solución a conflictos;
- Atender las necesidades de todos los participantes.

## 1.7 ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Los diversos autores que hablan acerca del proceso de mediación, no manejan el mismo número de fases o etapas, así, por ejemplo encontramos que: Christopher Moor, divide el proceso en 11 etapas<sup>7</sup> las cuales son:

- Etapa 1: Contactos iniciales con las partes en disputa.
- Etapa 2: Elegir una estrategia para orientar la mediación.
- Etapa 3: Recopilar y analizar la información de antecedentes.
- Etapa 4: Idear un plan detallado de mediación.
- Etapa 5: Creación de confianza y cooperación.
- Etapa 6: Comienzo de la sesión mediadora.
- Etapa 7: Definición de las cuestiones y elaboración de una agenda.
- Etapa 8: Revelación de los intereses ocultos de las partes en disputa
- Etapa 9: Crear alternativas de arreglo.
- Etapa 10: Evaluación de alternativas de acuerdo.
- Etapa 11: Negociación definitiva.

En cambio Cobb Sara la divide en las siguientes 4 etapas:<sup>8</sup>

Pre-Reunión

- Etapa 1: Reunión pública o conjunta.
- Etapa 2: Las reuniones privadas o individuales.
- Etapa 3: Reunión interna
- Etapa 4: Reunión pública o conjunta.

Al consultar medios electrónicos se localizan algunas instituciones que manejan sus propios esquemas, así, observamos que en una de ellas dividen el proceso de mediación en las siguientes 5 etapas:<sup>9</sup>

Premediación

- Etapa 1: Entrada
- Etapa 2: Explica
- Etapa 3: Situamos
- Etapa 4: Arreglar
- Etapa 5: Acuerdo

<sup>7</sup>En: DE TOMASSO, Ibidem, pp.74-79.

<sup>8</sup>En: DE TOMASSO, Ibidem pp74-79.

<sup>9</sup><http://www.solomediación.com/visitantes/Mediación/habiytec.htm>

Como se puede observar, cada autor divide el proceso de mediación de acuerdo a su conocimiento y experiencia, pero, coinciden en contenido, lo cual nos permitió generalizarlas en cuatro etapas que se desarrolla a continuación.

## **PRIMER ETAPA**

Se inicia con una reunión previa en la cual se informa de manera amplia, clara y lo más preciso que se pueda, cuáles son las características de la mediación, así mismo es importante que dentro de este primer acercamiento se obtenga información del problema, para determinar si el conflicto es mediable o no.

Dentro de la información que se da acerca de la mediación, es imprescindible destacar el carácter de privacidad y voluntariedad de esta, así mismo, se exhorta a las partes a decidir si desean llevar a cabo el proceso o en su caso retirarse ya que no se les puede obligar a permanecer en él.

Es importante dejar claro el papel que juega el mediador dentro de este proceso, recalcando que siempre será imparcial ante el comentario de cualquiera de las partes y que la solución a los conflictos que tienen será creada por ellos. Así mismo el mediador se compromete a no divulgar el contenido de la mediación fuera de las sesiones, y si en caso de que alguna autoridad solicitara información o su presencia en un proceso legal éste no está obligado a presentarse ya que si lo hiciera estaría faltando al principio de confidencialidad.

Para el mejor desarrollo del proceso es necesario dar a conocer a los involucrados las reglas que se deben cumplir en cada una de las reuniones para evitar de esta manera posibles agresiones verbales y/o físicas que alteren su relación ya de por sí deteriorada.

Otro punto que los mediadores tocan en esta primer etapa es lo concerniente al pago de sus honorarios, en el cual se debe decidir si serán dividido en partes iguales o estarán cubiertos por solo una de las partes. Si deciden tomar la mediación, algunos autores recomiendan informar que de ser necesario se realizaran reuniones individuales.

Es importante mencionar que entre mediadores existe una polémica relativa a las sesiones individuales, unos consideran que estas reuniones podrían perjudicar el desarrollo del proceso al tratar asuntos con solo una de las partes ya que éstas podrían pensar en la existencia de una confabulación entre el mediador y la otra parte. Por el contrario, hay quienes consideran necesarias éstas porque en ellas las personas en conflicto pueden tener libertad para poder expresar lo que sienten, piensan y no se atreven a decir en presencia de la otra parte, lo cual da al mediador mayor información que le permita comprender de manera mas amplia la problemática que se esta viviendo. Otros manifiestan que dependiendo de la problemática que se esta viviendo se decidirá si se llevan a cabo o no estas reuniones.

Si las partes deciden llevar a cabo el proceso de mediación es importante que el mediador conjuntamente con ellos elaboren y firmen un primer acuerdo de lo convenido hasta el momento.

## **SEGUNDA ETAPA**

En esta etapa el mediador se dedica a recopilar toda la información que le permita conocer la problemática que se esta presentando como son: las causas que dieron su origen; la percepción que cada parte tiene a cerca del conflicto; si se ha intentado resolver el problema; de que manera lo han hecho y si hubo resultados; de que manera pueden contribuir con la solución del problema así como identificar los objetivos que persigue cada uno.

En esta etapa se pueden ubicar las sesiones individuales cabe recalcar (como ya se menciona) que no todos los mediadores utilizan las sesiones individuales, pero para quienes las consideran esta etapa es la apropiada ya que permiten al mediador acercarse a cada parte, obtener su confianza y recolectar información específica que le ayude a comprender mejor el problema.

Esta etapa requiere de mayor tiempo y paciencia de parte del mediador y los involucrados, ya que se podría considerar como una etapa de investigación o recolección de datos.

Una vez que se ha recolectado toda la información necesaria estaremos listos para un análisis más profundo.

### **TERCERA ETAPA**

En esta etapa se define el problema.

El mediador se da a la tarea de identificar intereses y necesidades, así como determinar posiciones y clasificar los problemas que tienen en común las partes, permitiendo establecer metas, objetivos y estrategias que podrían dar soluciones.

Una vez que se analizaron los problemas y se detectó el principal, se generan opciones de solución. En la búsqueda de estas soluciones se deben hacer participes activos a los interesados para que sean ellos quienes den las alternativas y vayan generando un ambiente de cooperación.

En esta etapa el mediador hace uso de sus conocimientos sobre negociación para facilitar el establecimiento de acuerdos entre las partes.

## CUARTA ETAPA

En esta última etapa y considerando que se han establecido ciertos puntos de coincidencia se procede a redactar un documento que contenga los acuerdos a los que han llegado las partes en conflicto.

De acuerdo a la forma y estilo de trabajo de cada mediador podemos encontrar cuatro formas diferentes de elaborar un acuerdo; 1) Algunos mediadores van redactando durante las sesiones, rescatando las aportaciones de cada parte de manera sencilla, haciendo uso de sus propias palabras simultáneamente se va leyendo lo escrito para hacer las modificaciones necesarias hasta llegar al contrato final. Esta forma de redacción hace que aumente la confianza de las partes debido a que cada acuerdo que se tome, por pequeño que sea, va a estar firmado por cada uno, esto permite observar avances en el proceso de mediación; 2) Hay quienes toman notas y al termino hacen la redacción pertinente mientras los involucrados esperan, posteriormente se lee y realizan las correcciones necesarias; 3) Otros por su parte consideran que debe realizarse un solo acuerdo, el cual es realizado al final del proceso en forma de borrador que será presentado en una cita posterior para que las partes hagan las observaciones pertinentes y de esta manera realizar el acuerdo definitivo. Esta manera de realizar el acuerdo permite al mediador contar con cierto tiempo después de las sesiones para poder redactar el acuerdo.

Una vez que se ha terminado de redactar el acuerdo, el mediador procede a entregar una copia de este a cada uno de ellos, para que lo presenten a sus asesores legales o personas de confianza y poder realizar conjuntamente las modificaciones necesarias, y de esta manera poder elaborar el acuerdo final.

Para dar cierre al proceso de mediación algunos mediadores contemplan una última sesión con las partes para hacer una recapitulación de lo sucedido durante el desarrollo del proceso. En esta reunión se comentan las habilidades que ambos adquirieron y como poder aplicarlas en la solución de futuros

problemas, así mismo se conoce si se sintieron satisfechos o no al haber tomado la mediación, lo cual va a permitir al mediador hacer una evaluación de su proceder durante el proceso y dar por terminada su intervención.

## **1.8 ÁREAS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN**

La mediación como un método alternativo para solucionar conflictos ha mostrado sus bondades en la solución de diversos problemas. En algunas áreas se ha venido utilizando con mayor frecuencia lo cual ha facilitado su conocimiento y desarrollo, pero, existen otras áreas donde ésta empieza a aplicarse.

A continuación se muestran y explican brevemente algunas de las áreas en las cuales la mediación es aplicada.

### **▪ MEDIACIÓN COMUNITARIA**

Podríamos definir a la comunidad como "un conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado cuyos miembros tienen identificación con algún símbolo local y que interactúan entre sí con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales en el ámbito local"<sup>10</sup>.

Como se observa en una comunidad existe una constante interacción entre sus miembros por mínima que esta sea lo cual genera en algunas ocasiones situaciones de conflicto, sin embargo, pese a la existencia de estos no puede dejar de existir una convivencia entre ellos.

La mediación comunitaria es un "Proceso que tiende a la resolución de conflictos que afectan la convivencia cotidiana: ruidos molestos, problemas con la basura, comportamiento agresivo de animales domésticos, pequeñas

---

<sup>10</sup> <http://www.solomediación.com/visitantes/Mediación/habytec.htm>

rencillas familiares, transacciones insatisfactorias entre proveedores y receptores de servicios, etc.,. Se trata de cuestiones menores pero que pueden perturbar a cualquiera e incluso propiciar violencia futura."<sup>11</sup>

Por lo tanto, la mediación en este ámbito facilita un espacio para resolver diferencias y conflictos entre individuos, grupos y organizaciones de la comunidad en la que se desarrolla además de que contribuye a: mejorar la comunicación, la comprensión y la empatía entre los miembros de la comunidad; mejorar habilidades para negociar y resolver conflictos; dar la oportunidad a los implicados en un conflicto de trabajar juntos en la solución de éste.

#### ▪ MEDIACIÓN ESCOLAR

El ámbito educativo es un espacio que al igual que en cualquier otro surgen conflictos de diversa índole ya sea entre profesores, alumnos y padres de familia.

La mediación escolar "es la intervención de una tercera persona imparcial, que ayuda a personas de la comunidad escolar en conflicto a resolverlo o transformarlo por ellos mismos".<sup>12</sup>

La mediación en este ámbito contribuye a crear: un ambiente relajado y productivo; desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro así como buscar juntos soluciones satisfactorias; convertir situaciones conflictivas en oportunidades de aprendizaje que permitan disminuir sanciones o expulsiones; desarrollar en los niños la habilidad para resolver sus propios problemas sin la intervención de otros.

---

<sup>11</sup> [www.geocities.com/fernando\\_vieites/diccionario/htm](http://www.geocities.com/fernando_vieites/diccionario/htm)

<sup>12</sup> solomediación Op. cit

## ▪ MEDIACIÓN FAMILIAR

La familia "presupone una determinada manera de organización, pautas de comportamiento, reglas e ideas que son evidentemente culturales y que están sometidas a constante evolución"<sup>13</sup> lo cual en ocasiones genera conflictos entre sus integrantes, es por esto que la mediación es una alternativa para darles solución.

La mediación en este ámbito es un "proceso tendiente a facilitar un diálogo que permita redefinir y resolver los problemas de reorganización familiar atribuyendo a los propios protagonistas del conflicto la toma de decisiones".<sup>14</sup>

El propósito de la mediación familiar es colocar al conflicto en un marco de cooperación no buscando la disolución de una familia sino su reorganización otorgando a las partes la posibilidad de regular sus relaciones futuras.

La mediación familiar se aplica "en asuntos de familia, incluyendo a personas casadas y no casadas, antes y después de sentencias incluyendo la disolución del matrimonio, división de la propiedad, responsabilidad parental única o compartida o alimentos, custodia y régimen de visitas"<sup>15</sup> así como en conflictos generacionales y procesos sucesorios entre otros. La mediación ha tenido mayor aplicación en casos de separación y divorcio.

En la revisión documental se encontró que los ámbitos en que se utiliza la mediación con menos relevancia son los siguientes:

- **Mediación Penal:** es aquella en la cual dos partes se enfrentan a causa de un determinado suceso (delito) en el cual confrontan sus puntos de vista y buscan una solución con ayuda de un tercero, desde esta

<sup>13</sup>En: GOTTHEIL y SCHIFFRIN, Op. Cit. p. 47.

<sup>14</sup>geocities Op. cit.

<sup>15</sup><http://www.inter-mediación.com/clinicaconf.htm#teoria>

perspectiva la mediación es considerada una medida de justicia restaurativa.

- **Mediación Empresarial:** en conflictos internos de la propia organización, entre distintas empresas;
- **Mediación Organizacional:** proceso que comprende a la mediación de carácter intraorganizacional, es decir, aquella que se utiliza dentro de las organizaciones.
- **Mediación interorganizacional:** es aquella que se realiza entre organizaciones y que pertenecer al ámbito público.
- **Mediación comercial:** es utilizada en la resolución de conflictos comerciales en el ámbito internacional.
- **Mediación entre consumidores:** es la resolución de conflictos entre empresas productoras o comercializadoras y sus consumidores.

## **CAPÍTULO 2**

### **EL MEDIADOR**

#### **2.1 DEFINICIÓN DE MEDIADOR**

La mediación, como ya se ha mencionado, necesita de una tercera persona llamada mediador quien es el guía del proceso.

La palabra mediador tiene varias connotaciones, así encontramos que Beatriz Martínez de Murguía nos dice que "suele emplearse para designar a cualquier persona que interviene en alguna disputa con el objetivo de conminar a las partes a que pongan fin al conflicto con un acuerdo."<sup>16</sup>

Considerando la definición anterior se puede decir que un mediador sería cualquier persona que trata de ayudar a otros a resolver una situación, ya sea esta familiar, vecinal, escolar, laboral, etc., pero dentro de la mediación como método un mediador es:

Una tercera persona neutral que ayuda a establecer puntos de comunicación entre las partes en conflicto. Que no actúa como juez pues no puede imponer una decisión sino que ayuda a las partes a identificar los puntos de controversia, a explorar posibles bases de un pacto y las vías de solución, puntualizando las consecuencias de no llegar a un acuerdo.

#### **2.2 TIPOS DE MEDIADOR**

El auge que ha tenido la mediación en la solución de conflictos a dado origen a que exista gente dedicada a la mediación, así encontramos que Martínez de Murguía clasifica a los mediadores en: mediadores voluntarios, mediadores profesionales y estudiosos de la mediación.

---

<sup>16</sup> MURGUÍA, op. Cit, p.111

*Mediadores voluntarios:* son aquellas personas que no han tenido preparación alguna en el área de la mediación y que sin embargo en su vida cotidiana, sin darse cuenta ayudan en la solución de conflictos menores entre sus familiares, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, etc.

*Mediadores profesionales:* son aquellos profesionales que cuentan con conocimientos sobre mediación y pueden ser especialistas en áreas como la familia, el ambiente, la empresa, el derecho, etc.

Dentro de este rubro y como un grupo aparte Murguía considera a los profesionales de disciplinas como psicólogos, abogados, maestros, etc., que dentro de su quehacer profesional utilizan la mediación como una alternativa.

*Estudiosos de la mediación:* en este rubro se encuentran todos aquellos que se dedican únicamente a investigar, evaluar, debatir y sugerir ideas par el mejor desarrollo y aplicación de la mediación.

## **2.3 CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR**

El mediador debe poseer ciertas características que le ayuden a desenvolverse adecuadamente durante el proceso. Dentro de estas características se encuentran las actitudes las cuales han sido consideradas como "predisposiciones aprendidas que ejercen una influencia y que consisten en la respuesta hacia determinados objetos, personas o grupos".<sup>17</sup>

Las actitudes que a continuación se presentan son las que un mediador debe poseer.

---

<sup>17</sup>"Psicología social." *Enciclopedia Microsoft Encarta 2001*. 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

- Paciencia

El mediador no debe apresurar a las partes para obtener información, buscar soluciones, obligar a participar, etc., éste debe adecuarse al ritmo que cada persona requiere.

- Empatía

Debe tener la capacidad de entender las emociones y sentimientos y poder transmitirlo, así como ser capaz de apreciar su visión del conflicto y de esta manera poder obtener la confianza de las partes.

- Sensibilidad

Debe ser susceptible a los sentimientos que generan las partes.

- Respeto

Debe ser respetuoso con las partes y las aportaciones que estos generen.

- Capaz de escuchar

Debe ser capaz de hacer sentir a las partes que son escuchados sus comentarios e ideas.

- Creativo e imaginativo

Capacidad de idear y diseñar formas de intervención.

- Enérgico

Ser capaz de conducir adecuadamente el proceso de mediación sin caer en el autoritarismo.

- Persuasivo

Ser capaz de estimular la participación de las partes.

- Confiable

Debe ser capaz de no divulgar las confidencias que otros le hacen.

- Honesto

La capacidad de decir las cosas como son, no hacer promesas que no se pueden llevar a cabo.

- Objetivo

El mediador debe evitar involucrar sentimientos para tener mayor control de la situación.

- Poseer sentido del humor

Cuando existe una situación de tensión, el mediador debe hacer uso de los recursos que le permitan liberar tensiones.

- Perseverancia

Ante una situación difícil de resolver, no debe darse por vencido y buscar diferentes alternativas.

- Flexibilidad

Debe ser una persona flexible en ideas, sin llegar a ser voluble.

- Libre de prejuicios

No debe dejarse llevar por las primeras impresiones que obtenga de las personas.

- Tolerancia

Debe ser capaz de soportar comentarios despectivos hacia el proceso o a su persona, ya que de lo contrario se podría generar un nuevo conflicto.

- Responsabilidad

Debe saber manejar la información que obtenga por parte de los involucrados en un conflicto, así como de su forma de actuar.

Para poder ser mediador, no se tiene especificada una profesión base, sin embargo los profesionales que más han hecho uso de este método son los Abogados y Psicólogos, no obstante una adecuada preparación en el área de la mediación puede permitir a cualquier profesionista desarrollarse como mediador.

Cualquier persona que pretenda incursionar en el campo de la mediación debe tener los siguientes conocimientos.

- Conocer los Métodos Alternativos de Resolución de conflictos

Esto le permitirá tener un amplio conocimiento de los esfuerzos que varios profesionistas e instituciones han hecho para lograr la solución de diversos conflictos por medio de métodos pacíficos que eviten la confrontación y de esta manera contribuir a la construcción de la paz social.

- Conocimientos generales sobre mediación.

Para el buen desarrollo del proceso de mediación es necesario que el mediador conozca ampliamente todos los aspectos que conforman a la mediación como por ejemplo: origen, objetivos, principios, etapas, áreas de aplicación, etc.

- Conocer la estructura del proceso de mediación

Le permitirá al mediador desenvolverse y guiar el proceso de una manera adecuada y con mejores resultados.

- Tener conocimientos sobre la teoría del conflicto

Dado que la mediación es un método para la resolución de conflictos es necesario contar con todos los elementos que ayuden al mediador a entender el origen, desarrollo y solución de cualquiera de estos.

- Tener conocimientos a cerca de Comunicación Humana

Va a permitir al mediador identificar la comunicación que se da entre las partes que enfrentan un conflicto y poder aplicar las técnicas adecuadas para mejorarla.

- Conocer su rol como mediador

Le permitirá tener un buen desenvolvimiento dentro de los marcos establecidos por la mediación.

- Tener conocimientos de Negociación

Durante el proceso las partes interactúan para llegar a acuerdos que les beneficien, por lo que, para llegar a estos es necesario que el mediador cuente con los elementos necesarios para ayudar a las partes a negociar.

- Tener conocimientos sobre aspectos legales

Esto le permitirá desenvolverse mas adecuadamente durante el proceso ya que pueden surgir dudas sobre cuestiones legales por parte de los participantes.

El mediador también debe contar con ciertas habilidades que le permitan tener un buen desenvolvimiento durante el desarrollo de la mediación.

Las habilidades "son la capacidad para coordinar determinados movimientos, realizar ciertas tareas o resolver algún tipo de problema".<sup>18</sup> En el ser humano cierto número de habilidades corresponden a un proceso de maduración y de adaptación a diversas situaciones del medio a lo cual esta última siempre va acompañada de la necesidad de desarrollar habilidades a través del aprendizaje, por lo tanto, las habilidades pueden ser aprendidas o no.

---

<sup>18</sup> "Habilidad." *Enciclopedia Microsoft Encarta 2001*. Microsoft Corporation

El mediador debe poseer las siguientes habilidades:

- Diferenciar a la mediación de otros métodos de Resolución de conflictos.
- Manejo de los diferentes tipos de negociación.
- Manejar técnicas de comunicación aplicables a la mediación.
- Analizar problemas, identificar y separar temas involucrados y tomar una decisión o llegar a una resolución con respecto a los mismos.
- Usar un lenguaje neutral, hablando claramente y por escrito.
- Identificar y separar valores personales.
- Sensibilidad a los valores que las partes sienten.
- Lidiar con objetivos e información insuficiente, compleja y en ocasiones confusa.
- Crear y mantener el control de un grupo diverso de disputantes.
- Percibir la comunicación no verbal.
- Escuchar con atención e interés.
- Identificar diversos apoyos para la solución de conflictos (redes).
- Controlar la ira de los participantes y reconducirla hacia el diálogo.
- Habilidad de no tomar partido y resistir a una personalidad manipuladora.
- Tener perspectiva global del problema y para replantear y reformular algún asunto importante.
- Crear estrategias de intervención que eviten el estancamiento.
- Habilidad para ver y oír mensajes sutiles que rodean al mensaje principal.
- Habilidad en el manejo de técnicas como la entrevista y la observación.
- Provocar la participación de los individuos.
- Identificar, diferenciar y elaborar acuerdos, contratos y convenios.

## 2.4 FUNCIÓN DEL MEDIADOR DENTRO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

De la literatura consultada sobre mediación, encontramos que se consideran como funciones del mediador las siguientes:

- Guiar y organizar el proceso a través de intervenciones tendientes a lograr un ámbito de cooperación donde explorar distintas alternativas de acuerdo para la resolución de un conflicto.
- Orientar a las partes sobre la mejor manera de abordar los problemas.
- Devolver a las partes en conflicto, su capacidad negociadora.
- Reparar o prevenir situaciones conflictivas.
- Ayudar a que las partes en forma cooperativa encuentren una solución a su disputa.
- Crear un clima de colaboración.
- Reducir hostilidades.
- Estimular la salida de posiciones rígidas .
- Aliviar la carga emocional.
- Facilitar la comunicación.

El realizar las funciones anteriores, solo será posible en la medida que el mediador este preparado con los conocimientos ya señalados y que haya desarrollado las habilidades necesarias.

## CAPÍTULO 3

### PERFIL PROFESIONAL

#### 3.1 ASPECTOS GENERALES

Cuando emprendemos alguna actividad la mayoría de las veces no nos preguntamos si somos aptos o no para realizarla, simplemente la llevamos a cabo sin mirar todo lo que implica su realización y por lo tanto en algunas ocasiones no se logran cumplir las expectativas que se tienen en un inicio.

Tenemos por entendido que para determinados puestos se exigen ciertas características que van a permitir desempeñar funciones específicas. Este conjunto de características van a conformar un perfil determinado.

Encontramos que existen diferentes tipos de perfil: económicos, estadísticos, socioculturales, geográficos, psicológicos, geométricos, educativos, etc. Para fines de este trabajo se retoma el perfil educativo ya que dentro de este se encuentra el perfil profesional que a continuación se definirá.

#### **Perfil profesional**

El perfil profesional es el conjunto de conocimientos, competencias académico-personales y actitudes deseables y certificables en la determinación de las acciones generales y específicas que desarrolla un profesional en las áreas o campos de acción, emanados de la realidad social y de la propia disciplina, tendientes a la solución de las necesidades sociales previamente advertidas.

Un perfil debe contener los siguientes componentes.

- a) La especificación de las áreas generales de conocimientos en las cuales deberá adquirir dominio profesional.
- b) La descripción de las tareas, actividades, acciones, etc., que deberá realizar en dichas áreas.
- c) La delimitación de valores y actitudes adquiridas necesarias para su buen desempeño profesional.
- d) Las destrezas personales y profesionales que tiene que desarrollar en el ejercicio profesional.

Un perfil profesional es de importancia para: una institución educativa, un profesional en formación y para una persona y/o institución que desee emplear a un profesional. Para la primera el perfil profesional constituye información de base que va a tener presente en funciones de planeación académica y desarrollo curricular, al profesional le permitirá conocer la orientación que ha de dar a su proceso de formación y para los empleadores les permitirá determinar el puesto que es capaz de desempeñar un profesionista.

Debe cumplir con las siguientes funciones:

- Identificar los elementos que caracterizan a un profesional, de acuerdo a la especificidad de su profesión y a los requerimientos que de la misma tiene una población.
- Debe presentar una descripción del egresado para la formulación explícita de objetivos curriculares.
- Exponer resultados del aprendizaje que se han de lograr al término de una carrera.
- Guiar la selección de contenidos que han de ser incluidos en un currículum.
- Orientar propuestas metodológicas.
- Constituir el parámetro que permita saber qué se ha de evaluar en un proceso educativo.

Los lineamientos metodológicos que se deben considerar para el diseño de un perfil profesional según Apodaca Rangel son:

- Las características generales de una práctica profesional, que no es única y estática, sino que esta sujeta a un modelo de desarrollo específico y por las relaciones que la definen y organizan.
- Considerar a la práctica dentro de su proceso histórico, ya que no se generó espontáneamente; y que está delimitada por la concepción de hombre y sociedad que se tiene y por los límites y alcances propios de su campo de acción, en cuanto a su objeto de estudio, es decir su problemática específica.
- Atender los aspectos de índole social, política y económica, cuya influencia es determinante dentro del ejercicio de la profesión.
- Identificar las formas de desarrollo económico del área de la sociedad que afecta directamente a la profesión estudiada, a fin de clarificar las vías que convergen o se diferencian
- El desarrollo productivo de la sociedad y el de la profesión.

### **3.2 PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL**

El Trabajo Social "es una profesión que analiza, explica y comprende las necesidades y problemas sociales a nivel individual, grupal, comunitario y de la sociedad en general y crea modelos de intervención para su atención"<sup>19</sup> y sus áreas de intervención están en lugares donde el hombre se desenvuelve tales como: la comunidad, la escuela, la familia, lugar(es) de trabajo, culturales y/o deportivos entre otros.

El perfil del trabajador social que se presenta a continuación fue retomado del plan de estudios de la Licenciatura en Trabajo Social 1997 de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM y nos dice que este toma en cuenta los avances teóricos y metodológicos del desarrollo profesional a partir de la

---

<sup>19</sup> UNAM-ENTS, Plan de estudios de la licenciatura en Trabajo Social, 1996

docencia y la investigación así como los conocimientos, habilidades y actitudes que requiere su intervención profesional, tanto en las prácticas dominantes que se realizan en las áreas tradicionales, como en las prácticas emergentes consideradas potenciales.

También menciona que el trabajador social es el profesional que con una formación teórica interdisciplinaria que le proporciona una visión integral de la realidad, elabora propuestas metodológicas de planeación e intervención para los problemas sociales, por medio de acciones encaminadas a dinamizar la participación de los sujetos en la búsqueda de alternativas a las necesidades sociales.

Algunas de las funciones y actividades que desarrollará serán:

- Intervenir en el desarrollo de políticas sociales.
- Diseñar y desarrollar investigaciones sociales.
- Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos sociales.
- Promover procesos de educación social.
- Participación en procesos de organización y movilización de la población, entre otras.

Las cuales realizará en instituciones o dependencias de carácter público, privado y social, vinculadas con el desarrollo y bienestar social.

Por lo tanto el Trabajador Social debe tener **conocimientos en:**

- Teorías epistemológicas y socioeconómicas para la comprensión e interpretación de la realidad social. Modelos de investigación y las técnicas de análisis estadístico para la interpretación del contexto y la problemática social.
- Política, planeación, necesidades y problemas sociales como espacio de intervención profesional

- Teorías biopsicológicas y socioculturales acerca de los sujetos de intervención.
- Metodologías de investigación, planeación e intervención social.
- Formas de interrelación del hombre con su hábitat.

**Habilidades para:**

- Analizar el contexto socioeconómico y cultural y los efectos de éste en la población.
- Diseñar, proponer y operar políticas sociales
- Diseñar y desarrollar investigaciones sociales.
- Planear, administrar y evaluar proyectos sociales.
- Diseñar y desarrollar modelos de intervención para la atención de problemas específicos.
- Promover la participación de individuos, grupos y comunidades y la sociedad en general en la solución de las problemáticas que les aquejan.
- Aplicar técnicas e instrumentos que dinamicen la participación de los sujetos.
- Comunicarse en forma oral y escrita.

**Y actitudes para:**

- Escuchar y atender la diversidad de necesidades e intereses de la población.
- Involucrarse creativamente en la búsqueda de alternativas de solución a situaciones problemáticas.
- La crítica y autocrítica que propicien el cambio de factores que interfieran en el desarrollo de los proyectos sociales.
- Contribuir en la búsqueda de solución a las necesidades sociales.
- Su profesionalización y actualización permanente.
- Trabajar interdisciplinariamente

### **3.3 ANÁLISIS DEL PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL Y LAS CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR.**

Para realizar el análisis se retoman las características del mediador que se mencionan en el capítulo 2 y el perfil del trabajador social del Plan de Estudios de la Lic. en Trabajo Social de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM.

Por la generalidad que presenta el perfil del trabajador social que se retomo del Plan, fue necesario recurrir a los temarios de las materias del mapa curricular ya que sus objetivos y contenidos permiten encontrar los conocimientos, habilidades y actitudes que se requerían para conocer las similitudes con el mediador.

Así, encontramos en coincidencia que tanto el mediador como el trabajador social buscan que sean los propios sujetos quienes gestionen la solución a sus necesidades, intervienen de distinta manera en la solución a problemas a nivel individual, grupal y comunitario mediante la aplicación de métodos y técnicas que les ayuden para este fin.

#### **CONOCIMIENTOS**

A continuación podemos observar un cuadro en donde se muestran en la primer columna los conocimientos que debe poseer un mediador, en la segunda los conocimientos que posee el trabajador social y que coinciden con los del mediador y por último se muestra una columna que contiene los conocimientos que no tiene el trabajador social y que debe considerar al momento de pensar en formarse como un mediador.

Conocimientos que debe poseer un Mediador	Conocimientos que en relación al mediador posee el Trabajador Social	Conocimientos que el Trabajador Social necesita complementar y profundizar para ser mediador
<p><b>EL CONFLICTO</b></p> <p>Definición y naturaleza del conflicto  Orígenes  Fuentes  Tipos de conflicto  Diferenciación entre conflicto y disputa  Teorías del conflicto  Actitudes y paradigmas  Aspectos psicológicos del conflicto  Formas que asumen los conflictos  Aspectos positivos  Aspectos negativos  Manejo del conflicto  Habilidades para resolver conflictos  Aspectos legales del conflicto</p>	<p><b>EL CONFLICTO</b></p> <p>Definición</p>	<p><b>EL CONFLICTO</b></p> <p>Naturaleza del conflicto  Orígenes  Fuentes  Tipos de conflicto  Diferenciación entre conflicto y disputa  Teorías del conflicto  Actitudes y paradigmas  Aspectos psicológicos del conflicto  Formas que asumen los conflictos  Aspectos positivos  Aspectos negativos  Manejo del conflicto  Habilidades para resolver conflictos  Aspectos legales del conflicto</p>
<p><b>MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b></p> <p>Antecedentes  Formas sociales de resolución de conflictos  La conciliación  El arbitraje  La negociación  La mediación</p>	<p><b>MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b></p> <p>Conciliación  Arbitraje  Mediación  negociación</p>	<p><b>MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b></p> <p>Antecedentes  Formas sociales de resolución de conflictos</p>
<p><b>MEDIACIÓN</b></p> <p>Antecedentes  Definición  Objetivos  Principios  Funciones  Ventajas y desventajas  Etapas  Áreas de aplicación  Mediador  Funciones del mediador</p>	<p><b>MEDIACIÓN</b></p> <p>Definición</p>	<p><b>MEDIACIÓN</b></p> <p>Antecedentes  Objetivos  Principios  Funciones  Ventajas y desventajas  Etapas  Áreas de aplicación  Mediador  Funciones del mediador</p>
<p><b>COMUNICACIÓN HUMANA</b></p> <p>Conceptos generales  Características  La sintáctica y la semántica  Axiomas de la comunicación  Retroalimentación y circularidad  Observación y manejo del lenguaje verbal y no verbal</p>	<p><b>COMUNICACIÓN</b></p> <p>Definición  Características  Sintáctica y semántica  Percepción</p>	<p><b>COMUNICACIÓN HUMANA</b></p> <p>Axiomas de la comunicación  Retroalimentación y circularidad  Observación y manejo del lenguaje verbal y no verbal  Estrategias para facilitar la comunicación  Uso de técnicas</p>

<p>La percepción Estrategias para facilitar la comunicación Uso de técnicas Técnicas de comunicación Escucha activa Escuchar niveles</p>		<p>Técnicas de comunicación Escucha activa Escuchar niveles</p>
<p><b>NEGOCIACIÓN</b> Definición Características Objetivos Reglas Principios Ventajas Tipos de negociación Competitiva o de posiciones Cooperativa o de principios Distributiva Integrativa Colaborativa Etapas Estrategias de negociación Elaboración de acuerdos, contratos y convenios.</p>	<p><b>NEGOCIACIÓN</b> Definición</p>	<p><b>NEGOCIACIÓN</b> Características Objetivos Reglas Principios Ventajas Tipos de negociación Competitiva o de posiciones Cooperativa o de principios Distributiva Integrativa Colaborativa Etapas Estrategias de negociación</p>
<p><b>EMOCIONES</b> Definición Las emociones básicas Placer – displacer Alegria – tristeza Calma – ira Confianza – miedo Amor – odio La presencia de las emociones Conducción de emociones en mediación Positivas Negativas</p>	<p><b>EMOCIONES</b></p>	<p><b>EMOCIONES</b> Definición Las emociones básicas Placer – displacer Alegria – tristeza Calma – ira Confianza – miedo Amor – odio La presencia de las emociones Conducción de emociones en mediación Positivas Negativas</p>
<p><b>TÉCNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS</b> Entrevista Definición Objetivos Tipos Instrumentos Proceso de una entrevista Observación Definición Objetivos Tipos Instrumentos</p>	<p><b>TÉCNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS</b> Entrevista Definición Objetivos Tipos Instrumentos Proceso de una entrevista Observación Definición Objetivos Tipos Instrumentos</p>	<p><b>TÉCNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS</b></p>

Para dar mayor claridad a la información presentada en el cuadro, mencionamos a continuación las materias del mapa curricular en las cuales se encuentran los conocimientos que con respecto al mediador posee el trabajador social.

➤ Familia y vida cotidiana

En el temario de esta materia encontramos que en el tema procesos de la vida cotidiana se ubican los conceptos de conflicto y negociación.

➤ Psicología social

En el tema procesos de grupo desde el enfoque de la psicología social específicamente en el subtema denominado categorías de análisis de los procesos de grupo se localizan los conceptos de comunicación y conflicto.

Por otro lado en el tema Métodos y técnicas para la gestión y conciliación de los conflictos sociales se encuentran los conceptos y algunas características sobre conciliación, arbitraje y mediación.

➤ Comunicación social

En el tema proceso de comunicación se encuentra el concepto y las características de la comunicación.

En el tema Aspectos Psicosociales que influyen en el proceso de la comunicación social se ubica todo lo referente a la percepción.

➤ Atención individualizada

En el tema Metodología para la atención individualizada en Trabajo Social, procesos, técnicas e instrumentos, básicamente en el subtema investigación encontramos todo lo relacionado a la entrevista y la observación.

En la materia de Investigación social I también se localizan las técnicas de investigación.

Algunos temas que el mediador debe conocer a profundidad, el trabajador social los vio en su formación pero de una forma general ya que estos se

encuentran dentro del temario de las anteriores materias las cuales presentan una gama compleja de temas lo cual imposibilita que los tópicos necesarios para ser mediador no sean vistos a profundidad y con la exactitud necesaria.

## HABILIDADES

El trabajador social durante su formación curso diferente materias que le permitieron desarrollar algunas habilidades.

Habilidades que debe poseer un Mediador	Habilidades que en relación al mediador posee el Trabajador Social	Habilidades que el Trabajador Social necesita para ser mediador
<p>Manejo de los diferentes tipos de negociación.</p> <p>Diferenciar a la mediación de otros métodos de Resolución de conflictos.</p> <p>Manejar técnicas de comunicación aplicables a la mediación.</p> <p>Analizar problemas, identificar y separar temas involucrados y tomar una decisión o llegar a una resolución con respecto a los mismos.</p> <p>Usar un lenguaje neutral, hablando claramente y por escrito.</p> <p>Identificar y separar los valores personales de las personas.</p> <p>Sensibilidad a los valores que las partes sienten.</p> <p>Lidiar con objetivos e información insuficiente, compleja y en ocasiones confusa.</p> <p>Crear y mantener el control de un grupo diverso de disputantes.</p> <p>Percibir la comunicación no verbal.</p> <p>Escuchar con atención e interés.</p> <p>Identificar los diversos apoyos para la solución de conflictos (redes).</p> <p>Controlar la ira de los participantes y reconducirla hacia el dialogo.</p>	<p>Analizar problemas, identificar y separar temas involucrados y tomar una decisión o llegar a una resolución con respecto a los mismos.</p> <p>Usar un lenguaje neutral, hablando claramente y por escrito.</p> <p>Crear y mantener el control de un grupo diverso de disputantes.</p> <p>Escuchar con atención e interés.</p> <p>Identificar los diversos apoyos para la solución de conflictos (redes).</p> <p>Tener perspectiva global del problema y para replantear y reformular algún asunto importante.</p> <p>Crear estrategias de intervención que eviten el estancamiento.</p> <p>Habilidad en el manejo de técnicas como la entrevista y la observación.</p>	<p>Manejo de los diferentes tipos de negociación.</p> <p>Diferenciar a la mediación de otros métodos de Resolución de conflictos.</p> <p>Manejar técnicas de comunicación aplicables a la mediación.</p> <p>Identificar y separar los valores personales de las personas.</p> <p>Lidiar con objetivos e información insuficiente, compleja y en ocasiones confusa.</p> <p>Percibir la comunicación no verbal.</p> <p>Controlar la ira de los participantes y reconducirla hacia el dialogo.</p> <p>Habilidad de no tomar partido y resistir a una personalidad manipuladora.</p> <p>Habilidad para ver y oír mensajes sutiles que rodean al mensaje principal.</p> <p>Provocar la participación de los individuos.</p> <p>Identificar, diferenciar y elaborar acuerdos, contratos y convenios.</p>

<p>No tomar partido y resistir a una personalidad manipuladora.</p> <p>Tener perspectiva global del problema y para replantear y reformular algún asunto importante.</p> <p>Crear estrategias de intervención que eviten el estancamiento.</p> <p>Ver y oír mensajes sutiles que rodean al mensaje principal.</p> <p>Manejo de técnicas como la entrevista y la observación.</p> <p>Provocar la participación de los individuos.</p> <p>Identificar, diferenciar y elaborar acuerdos, contratos y convenios.</p>		
--	--	--

A continuación se presentan las habilidades en las cuales coinciden mediador y trabajador social.

- Analizar cualquier situación o problema que se le presente ya sea a nivel individual, grupal o comunitario.
- Comunicarse en forma oral y escrita

Es una habilidad necesaria dentro de la formación del trabajador social por su constante interacción con los individuos.

- El diseño de estrategias de intervención.

Ambos están en constante interacción con personas que de una u otra manera recurren a ellos para que les ayuden a resolver sus problemas o necesidades, por lo tanto, estos pueden desarrollar estrategias adecuadas a cada caso concreto.

- Manejo de técnica / Diseño y desarrollo de investigación.

Ambos en su quehacer realizan investigación para recopilar toda la información necesaria que les permita entender situaciones que se les presentan. Durante esta investigación es necesario el uso de técnicas tales como la observación y la entrevista que les ayudan al logro de este fin.

- Crear y mantener control de un grupo, Escuchar con atención e interés e Identificación de redes de apoyo.

Estas habilidades no las encontramos como tal dentro del perfil que maneja el plan de estudios, pero podemos decir que el trabajador las posee debido a que curso diversas materias que le brindaron las herramientas necesarias para ser capaz de conocer, comprender, interpretar e intervenir en las diversas problemáticas que enfrentan las personas.

Las restantes habilidades que no tienen puntos de unión corresponden a un quehacer del mediador mas específico al resolver conflictos, mientras que la función del trabajador social es mas amplia.

## **ACTITUDES**

Como se pudo ver en el concepto de actitudes descrita en el capítulo dos, las actitudes son producto de nuestra socialización con el mundo por lo tanto pueden ser aprendidas y se pueden modificar. También es importante tener presente que estas no pueden observarse directamente, sino que "tienen que inferirse del comportamiento observable, bajo la forma de conductas y comportamientos manifiestos o de modo verbal bajo la forma de opiniones específicas",<sup>20</sup> es así que para encontrar las similitudes se retomo lo que se presenta en el perfil del plan.

---

<sup>20</sup> "Actitud" ANDER – EGG, Ezequiel. Diccionario del trabajo social, lumen, Argentina, 1995. p23

Actitudes que debe poseer un Mediador	Actitudes que en relación al mediador posee el Trabajador Social	Actitudes que el Trabajador Social necesita para ser mediador.*
Paciencia Empatía Sensibilidad Respeto Escuchar Creativo e Imaginativo Enérgico Persuasivo Honesto Objetivo Confiable Perseverante Flexible Tolerante Libre de prejuicios Sentido del humor Responsable	Respeto Escuchar Creativo e Imaginativo Responsable	Paciencia Empatía Sensibilidad Enérgico Persuasivo Honesto Objetivo Confiable Perseverante Flexible Tolerante Libre de prejuicios Sentido del humor

A continuación se ofrece un comentario de las actitudes en las cuales coinciden el mediador y el trabajador social.

➤ Escuchar

Esta actitud es importante para ambos profesionales ya que esta les va a permitir identificar las necesidades e inquietudes de las personas que acuden a ellos para solicitar su servicio.

➤ Creatividad e imaginación

Esta actitud les permite adentrarse a las situaciones problemáticas de diversas formas ya sea para obtener información o desarrollar opciones de solución a estos.

---

\* El perfil del Trabajador Social que se encuentra en el Plan de Estudios, no contempla estas actitudes, debido a la generalidad que este presenta, sin embargo, no se descarta que un Trabajador Social las posea.

➤ Respeto

Esta es una actitud indispensable no solo para el mediador y el trabajador social sino para cualquier profesionista. El respeto se debe ejercer para con los sujetos que acuden a solicitar sus servicios, para con su profesión y para la institución en la que se labora.

➤ Responsable

Ambos mantienen una actitud de responsabilidad al manejar adecuadamente toda la información que obtienen de parte de las personas e instituciones con las que se relacionan.

Las restantes actitudes no están presentes en el perfil pero no podemos descartar ni afirmar que el trabajador social las tiene porque como se menciona al principio estas se manifiestan bajo las conductas y expresiones de los sujetos por lo tanto solo ellos las podrían reconocer o asimilar.

## CAPÍTULO 4

### CONCLUSIONES

No se puede negar que el conflicto es un enemigo conocido del hombre que afecta la tranquilidad y bienestar tanto individual como grupal por lo que es necesario hacerle frente de tal manera que nos beneficie en todos los aspectos de la vida, es así, que diversas instituciones y profesionales han reunido una gama de métodos a los cuales se les ha denominado **Métodos Alternativos de Solución de conflictos** dentro de estos se encuentran la conciliación, la mediación, el arbitraje y la negociación que son los mas utilizados en el mundo.

En nuestro país los métodos que más se utilizan son la conciliación y el arbitraje, pero en la última década se ha empezado a utilizar la mediación debido a que esta responde a la necesidad que tienen los individuos de ser valorados, escuchados, tomados en cuenta y sobre todo capaces de tomar decisiones para la construcción de su futuro convirtiéndose de esta manera en una innovación para aquellos que se dedican a estudiar o solucionar conflictos.

La mediación en este contexto es un método que busca la solución pacífica de un conflicto a través de un proceso guiado por una tercera persona que facilita la participación y comunicación entre las partes involucradas para llegar a un acuerdo de mutuo beneficio. Su proceso no es rígido tendrá variaciones en función del estilo de trabajo del mediador, de las características del caso y de las partes involucradas.

Por lo adecuada que resulta para dar solución a conflictos se ha empleado en áreas como la familia, la escuela y la comunidad entre otras.

La mediación a simple vista resulta un proceso fácil de llevar a la práctica, pero, esto no es así debido a que es necesario un mediador dotado de cualidades personales y profesionales que le permitan tener una intervención adecuada.

Los Trabajadores Sociales por el solo hecho de estar formados para intervenir en lo social ya pueden afrontar situaciones de conflicto que se presentan en los diversos niveles de la sociedad, por lo tanto, no podemos quedarnos estancados, debemos avanzar conforme va cambiando la sociedad, tenemos que prepararnos para enfrentar nuestras propias limitaciones y estar a la altura de cualquier profesionista.

Es así, que el Trabajador Social puede hacer uso de la mediación como una herramienta que le permita intervenir en la solución de problemas que se presentan entre individuos, grupos y comunidades.

Consideramos que como Trabajadores Sociales, necesitamos una formación especial para poder mediar en conflictos ya que si bien es cierto contamos con una formación que nos permite abordar metodológicamente situaciones problema, esto no necesariamente implica estar preparados para intervenir en la solución de conflictos.

Por lo anterior presentamos una propuesta de perfil para un Mediador, que tal vez, pueda verse cristalizado en una especialidad más de las que ya se imparten en la Escuela Nacional de Trabajo Social, ésta debe cumplir con el propósito que señala el Art. 40 del Reglamento General de estudios de Posgrado el cual señala que el objetivo es "Profundizar y ampliar los conocimientos y destrezas que requiere el ejercicio profesional en un área específica".<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Universidad Nacional Autónoma de México, *Legislación Universitaria: Reglamento General de Estudios de Posgrado*, 1998, pp.353.

## CAPÍTULO 5

### PROPUESTA

Como hemos visto la mediación es un método que puede ser utilizado en diferentes campos para dar solución a conflictos de diversa índole. Así para hacer uso de esta, se necesita de un profesional debidamente capacitado que garantice que su intervención no va a ser improvisada.

Por lo tanto para que el trabajador social sea considerado como un mediador profesional o simplemente para que haga uso de este método como una herramienta útil en el desempeño de su labor profesional, es necesario que conozca y desarrolle las características que debe poseer, por esta razón y como ya se señaló en el apartado anterior se presentan a continuación la propuesta del perfil del Mediador y un posible esbozo para la Especialidad en Mediación. Es importante señalar que el proyecto formal para la última deberá estar a cargo de personal especializado de la Escuela Nacional de Trabajo Social.

#### PROPUESTA DE PERFIL PROFESIONAL PARA UN MEDIADOR

Un trabajador social dentro del área de la mediación es aquel profesional que mediante el uso de la mediación apoya a personas a abordar y encontrar soluciones a un conflicto

Para lo cual deberá poseer conocimientos de:

- Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC): Mediación, Conciliación, Arbitraje y Negociación.
- Teorías del Conflicto.
- Teoría de la Comunicación Humana.
- Aspectos psicológicos del conflicto.

- Repercusiones personales y sociales de los conflictos.
- Aspectos generales de la Mediación.
- Características del proceso de Mediación.
- Ámbitos de aplicación de la Mediación.
- Modelos de intervención en los diferentes ámbitos de la Mediación.
- Características del Mediador y sus funciones.
- Métodos de la Negociación.
- Tipos de Negociación.
- Estrategias de Negociación.
- Técnicas para obtener información.
- Técnicas para analizar información.

**Habilidades para:**

- Analizar, identificar y manejar conflictos.
- Comunicarse en forma oral y escrita.
- Manejar técnicas de investigación.
- Identificar y manejar sentimientos y emociones.
- Generar y adaptar estrategias de intervención en situaciones problema.
- Identificar y respetar valores personales.
- Generar procesos de comunicación asertiva y efectiva.
- Escuchar activamente.
- Reconocer apoyos externos que ayuden a la solución de un problema.
- Identificar y manejar mensajes etéreos.
- Adquirir la información que se genera por medio de la comunicación no verbal.
- Trabajar con información confusa e insuficiente.
- Provocar la participación de los individuos.

**Actitudes para:**

- Inspirar confianza.
- Crear espacios que generen un ambiente de confianza y cooperación entre los involucrados en un conflicto.
- Guiar un proceso de negociación.
- Conducir eficazmente un proceso de entrevista.
- Favorecer la búsqueda de soluciones a un conflicto.
- Comprender y respetar sentimientos y emociones generados en las personas por la presencia de un conflicto.
- Respetar las creencias, principios, valores y actitudes de las personas.
- Ser imparcial y justo bajo presiones.

**PROPUESTA DE ESPECIALIDAD EN MEDIACIÓN**

La fundamentación tentativa del aspecto social estaría referida a que por la situación actual la Mediación se puede volver una práctica común en la esfera social, privada y pública ya que da la posibilidad de que las personas lleguen a solucionar sus conflictos por vías no adversariales.

A continuación sugerimos algunos aspectos que podrían ser tomados en cuenta en la formación del curso de Especialidad en Mediación.

**Objetivo:**

Formar especialistas en Mediación capaces de contribuir en el planteamiento de alternativas de solución a los conflictos que se presentan en los diversos sectores de la sociedad.

**Destinatarios:**

Profesionales de las Ciencias Sociales que cubran los requisitos de ingreso.

### Características deseables en el aspirante:

- Tener interés en actualizarse y renovar conocimientos que tienen que ver con la resolución de conflictos.
- Mostrar afinidad con el tema.
- Mostrar responsabilidad, superación profesional y vocación académica.
- Ser innovador y creativo.
- Mostrar Interés por la aplicación de los conocimientos adquiridos.

### Duración:

La duración de la Especialidad puede ser de dos semestres.

### Modalidad Educativa:

Se podría valorar la conveniencia del Seminario y del Taller, ya que a través del primero se pueden abordar intensivamente temas, por medio de sesiones planeadas en las cuales los alumnos tienen que investigar y analizar en conjunto lo investigado, el segundo otorga la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos, además de que permite desarrollar las habilidades necesarias para la solución de problemas. Lo antes mencionado quedaría representado en el cuadro siguiente:

Nombre	Seminario	Taller	Obligatoria
Primer Semestre			
Seminario sobre el conflicto	X		X
Seminario sobre los MARC	X		X
Seminario sobre Mediación	X		X
Taller de Comunicación I		X	X
Taller de Mediación I		X	X
Segundo Semestre			
Taller de Mediación II		X	X
Taller de Comunicación II		X	X
Taller Sobre el manejo de emociones		X	X
Taller de Técnicas de recolección de datos		X	X
Taller de negociación		X	X

Como se puede observar, en el primer semestre hay tres seminarios y dos talleres; los cuales tendrían como propósito conocer y analizar las características y elementos conceptuales de la Mediación.

El segundo semestre estaría integrado por cinco talleres los cuales permitirían desarrollar en los estudiantes habilidades para formular alternativas de solución a conflictos.

### **Contenido temático:**

Los temas a abordar podrían ser los siguientes:

#### **EL CONFLICTO**

1. Definición y naturaleza del conflicto
  - 1.1.1. Orígenes
  - 1.1.2. Fuentes
2. Tipos de conflicto
3. Diferenciación entre conflicto y disputa
4. Teorías del conflicto
5. Actitudes y paradigmas
6. Aspectos psicológicos del conflicto
7. Formas que asumen los conflictos
  - 7.1.1. Aspectos positivos
  - 7.1.2. Aspectos negativos
8. Manejo del conflicto
9. Habilidades para resolver conflictos
10. Aspectos legales del conflicto

#### **MEDIACIÓN**

1. Antecedentes
2. Definición
3. Objetivos
4. Principios
5. Funciones
6. Ventajas y desventajas
7. Etapas
8. Áreas de aplicación
9. El Mediador

#### **MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MARC)**

1. Antecedentes
2. Formas sociales de resolución de conflictos
  - 2.1. La conciliación
  - 2.2. El arbitraje
  - 2.3. La negociación
  - 2.4. La mediación

#### **NEGOCIACIÓN**

1. Definición
2. Características
3. Objetivos
4. Reglas
5. Principios
6. Ventajas
7. Tipos de negociación
  - 7.1. Competitiva o de posiciones
  - 7.2. Cooperativa o de principios
  - 7.3. Distributiva
  - 7.4. Integrativa
  - 7.5. Colaborativa
8. Etapas
9. Estrategias de negociación
10. Elaboración de acuerdos, contratos y convenios.

## **COMUNICACIÓN HUMANA**

1. Conceptos generales
2. Características
3. La sintáctica y la semántica
4. Axiomas de la comunicación
5. Retroalimentación y circularidad
6. Observación y manejo del lenguaje verbal y no verbal
7. La percepción
8. Estrategias para facilitar la comunicación
  - 8.1. Uso de técnicas
9. Técnicas de comunicación
  - 9.1. Escucha activa
10. Escuchar
  - 10.1. niveles

## **TÉCNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS**

1. Entrevista
  - 1.1. Definición
  - 1.2. Objetivos
  - 1.3. Tipos
  - 1.4. Instrumentos
  - 1.5. Proceso de una entrevista
2. Observación
  - 2.1. Definición
  - 2.2. Objetivos
  - 2.3. Tipos
  - 2.4. Instrumentos

## **EMOCIONES**

1. Definición
2. Las emociones básicas
  - 2.1. Placer – displacer
  - 2.2. Alegría – tristeza
  - 2.3. Calma – ira
  - 2.4. Confianza – miedo
  - 2.5. Amor – odio
3. La presencia de las emociones
4. Conducción de emociones en mediación
  - 4.1. Positivas
  - 4.2. Negativas

Entre las sugerencias didácticas pueden tomarse en cuenta: exposiciones tanto del profesor como del alumno; lecturas obligatorias; dinámicas grupales y análisis de ejercicios; discusión de casos reales en grupo; presentación de proyectos y casos prácticos; análisis, ejercicios, casos y elaboración de tareas; cuestionarios de autodiagnóstico.

Demás esta decir que se debe contar con docentes altamente capacitados en mediación que puedan responder a las exigencias de la práctica misma.

## BIBLIOGRAFÍA

Aiello de Almeida, Ma. Alba., *Mediación: Formación y algunos aspectos claves*, Porrúa, México, 2001.

Ander-Egg, Ezequiel, *Diccionario del trabajo social*, Lumen, Argentina, 1995.

Cárdenas, Eduardo José, *La mediación en conflictos familiares: lo que hay que saber*, Lumen-Hvmanitas, Buenos Aires 1998.

Casares Julio, *Diccionario ideológico de la lengua española*, Gustavo Gili, Barcelona, 1992.

Darino Marta S. y Gómez Olivera M., *Resolución de conflictos en las escuelas*, Espacio, Buenos Aires, 2000.

De Tommaso, Antonio., *Mediación y Trabajo Social*, Espacio, Argentina, 2002.

Díez, F. y Gachi T., *Mediación: herramientas para trabajar en mediación*, Paidós, Buenos Aires, 1999.

ENTS, *Plan de estudios de la Licenciatura en Trabajo Social*, UNAM, México, 1996.

Escorza Miguel. *Diccionario de Psicología*, Siglo Nuevo Editores, México, 1999.

Folberg. – Taylor. *Mediación: Resolución de Conflictos sin litigio*, Limusa, México, 1992.

Gómez Olivera, Mirta., *Resolución de conflictos en las escuelas*, Espacio, Buenos Aires, 2000.

Gottheil, J. y Schiffrin Adriana, *Mediación: una transformación en la cultura*, Paidós, Argentina, 1996.

Jean-Francois, Six., *Dinámica de la mediación*, Paidós, España, 1997.

Koop, Oswald., *El curriculum personalizado: Método y diseño*, Paidós, México, 1975.

L. Merani., *Diccionario de Psicología*, Grijalbo.

- Lalarde, André., *Vocabulario técnico y crítico de la Filosofía*, Editorial El ateneo.
- Microsoft Corporation. *Enciclopedia Microsoft Encarta 2001*.
- Marlow, Lenard, *Mediación Familiar*, Granica, México, 1999.
- Martínez de Murguía, Beatriz., *Mediación y Resolución de Conflictos. Una guía introductoria*, Paidós, México, 1999.
- Meave, Etna., *Construcción Teórica: Trabajo Social y Sistematización*, Etme, México, 1999.
- Ripol-Miller, *Familias, Trabajo Social y Mediación*, Editorial Paidós.
- Rodríguez, Bertha. y Padilla, Ma. *Mediación en el divorcio: Una alternativa para evitar las confrontaciones*, UNAM, México, 2001.
- Suares, Marínés., *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Editorial Paidós.
- Suares, Marínés., *Mediando en sistemas familiares*, Editorial Paidós, Argentina, 2002.
- Torrego, Juan, *Mediación de conflictos en instituciones educativas*, Narcea, España, 2001.
- Unidad de apoyo a junta de gobierno y consejos académicos de área, *Marco de referencia para la elaboración , presentación y aprobación de proyectos de creación y modificación de planes de estudio de licenciatura*, UNAM, México, 2001.
- Universidad Nacional Autónoma de México, *Legislación Universitaria: Normas Fundamentales*, México, 1998.

## INTERNET

Cámara nacional de comercio  
<http://www.servilex.com.pe/arbitraje/méxico/regindex.html>

Iruretagoyena Quiroz Amelia  
Mediación  
<http://ags.acnet/stjeags/revistajuridica>

Posgrados en diferentes países  
[www.inter-mediación.com/posgrados.html](http://www.inter-mediación.com/posgrados.html)

La mediación familiar en la legislación de Argentina  
[www.bcn.cl/pags/publicaciones/serie-estudios/esolis/nro180](http://www.bcn.cl/pags/publicaciones/serie-estudios/esolis/nro180)

Mediación  
<http://www.solomediación.com/visitantes/Mediación/habiytec.htm>

Vocabulario de Mediación y otros métodos alternativos para la resolución de disputas  
[www.geocities.com/fernando\\_vieites/diccionario/htm](http://www.geocities.com/fernando_vieites/diccionario/htm)

Servicios Sociales – Gobierno de la Rioja  
[www.larioja.org/web/centrales/servicios\\_sociales](http://www.larioja.org/web/centrales/servicios_sociales)

ARPA  
[www.eulasalle.com/programas/arpa/mediador.htm](http://www.eulasalle.com/programas/arpa/mediador.htm)

Zurita Eduardo  
Perfil del Mediador  
[www.dlh.lahora.com](http://www.dlh.lahora.com)